



SOUS LE SCEAU DE L'UNIVERSITÉ EUROPÉENNE DE BRETAGNE

UNIVERSITÉ DE BRETAGNE OCCIDENTALE - UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Unité de Recherche : Centre de Recherche Bretonne et Celtique EA 4451

École doctorale : Sciences Humaines et Sociales

PHÉNOMÉNOLOGIE DE LA SITUATION MÉDIATIVE
FENOMENOLOGIA DELLA SITUAZIONE MEDIATIVA

Thèse en cotutelle pour obtenir les titres de :

Docteur de l'Université de Bretagne Occidentale

Dottorato in Scienze Direzionali e Organizzative

Discipline : Sociologie

Présentée par Thierry BONFANTI

Directeur de thèse : Professeur Patrick BOUMARD

Directeur de thèse : Professore Fabio FOLGHERAITER

Soutenue le 2 avril 2012

Jury :

Marco DALLARI, Professore ordinario à l'università di Trento (Rapporteur)

Constantin XYPAS, Professeur à l'université Catholique de l'Ouest (Rapporteur)

Patrick BOUMARD, Professeur émérite à l'université de Bretagne Occidentale (Directeur de thèse)

Fabio FOLGHERAITER, Professore ordinario à l'università Cattolica del Sacro Cuore, sede di Milano (Directeur de thèse)

Ali AIT ABDELMALEK, Professeur à l'université de Rennes

Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, Professeur à l'université Paris XI

Michel LOBROT, Professeur émérite à l'université Paris VIII

À Nadia

À Marco

REMERCIEMENTS

Les personnes qui m'ont aidé à réaliser cette thèse sont nombreuses comme les influences qui l'ont nourrie. Je tiens à remercier tout d'abord Michel Lobrot, dont la pensée et les recherches ont nourri toute mon évolution personnelle et intellectuelle. Je le remercie aussi ainsi que Nicole Habrias pour les discussions toujours très stimulantes que nous avons eues ensemble autour de cette recherche, pour leur amitié et pour leur soutien. Je remercie Maria Antonia Santandreu qui fut la principale inspiratrice de ce projet. Je remercie mon directeur de recherche Patrick Boumard qui a su me guider avec disponibilité et pertinence dans cette longue entreprise. Je remercie mon co-directeur de recherche, Fabio Folgheraiter pour sa confiance et son estime qui m'ont encouragé. Je remercie mon ami Pierre Caussade pour ses relectures efficaces et pointues, pour l'interview qu'il m'a accordée ainsi que pour ses encouragements et son amitié. Je remercie Nadia Bouthors pour sa présence et son soutien permanents dans une période difficile de ma vie. Je remercie aussi mes étudiants de l'université de Trente dont les jeux de rôles ont servi de base à la présente recherche. Je remercie Françoise Maurel et Christine Le Bras pour leur accueil, leur disponibilité et leur aide dans le suivi administratif de la présente thèse. Je remercie Grazia Campreggher pour l'aide précieuse qu'elle m'a apportée dans la transcription du deuxième jeu de rôle. Je remercie Michela Bassetti et Bruno Galvan pour leur aide concrète à différents moments de ce projet. Je remercie Sabrina Mazzi pour ses relectures toujours très avisées. Je remercie Iryna Tsuranova, médiatrice interculturelle, pour son précieux témoignage qui m'a aidé à mieux comprendre la réalité des pratiques de terrain et aussi les difficultés inhérentes à ce domaine d'application de la médiation. Je remercie mon webmaster Emiliano Ricci qui m'a aidé avec une grande disponibilité, parfois tard le soir, pour la partie graphique ainsi que pour de nombreux problèmes liés au traitement informatique du texte. Je remercie mes ami(e)s Antonella Zanfei, Giancristoforo Turri et Paolo Fortuna qui furent à l'origine de mon entrée dans le monde de la médiation. Je remercie Antonia Tassinari, pour la confiance qu'elle m'a témoignée en me confiant la précieuse mission de veiller au développement du Centre de Médiation de la Région du Trentin-Haut-Adige. Je remercie Elisabetta Stenico pour son aide documentaire et pour son concours dans la traduction du dialecte trentin. Je remercie Yvonne Bezrucka pour son soutien total dans la phase initiale de mon projet. Je remercie enfin mon cousin, Marco Defant, qui dans son combat héroïque contre la maladie a trouvé la force de m'encourager.

AVANT-PROPOS

La médiation fait florès dans tous les domaines ces vingt dernières années, en particulier dans ceux où existe le conflit. Cela peut être vu comme symptomatique d'une société en crise, mais c'est aussi le signe d'une société civilisée à la recherche de modes alternatifs de résolution des conflits pour ce qui est de l'application de la médiation à cette finalité. Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits, les fameux MARC, ADR en anglais (*Alternative Dispute Resolution*) ont ceci d'alternatif qu'ils se situent en dehors du système juridique et judiciaire officiel. Les parties prennent la responsabilité de la gestion de leur conflit et cherchent une solution acceptable pour tous. Dans le système judiciaire, en revanche, les décisions sont prises par un juge et il y a souvent un gagnant et un perdant. Mais la médiation n'est pas seulement celle des conflits avec laquelle elle est souvent confondue. Il existe des médiations qui ne partent pas d'une situation conflictuelle, ce qui ne laisse pas de surprendre ceux qui l'associe exclusivement au conflit.

Je reste stupéfait de constater le paradoxe suivant. Très peu de gens savent ce qu'est la médiation alors que le terme connaît une inflation impressionnante. Lorsque je dis autour de moi que je fais une recherche sur la médiation, très peu de personnes savent de quoi il retourne. Cependant, le terme de médiation connote des valeurs nobles, généreuses et séduisantes comme la communication ou le refus de recourir au pouvoir. Dans l'esprit de la plupart des gens qui ont une vague idée de ce qu'est la médiation, elle constitue un mode alternatif de résolution des conflits et cette bonne image de marque est récupérée pour dénommer des pratiques qui n'ont avec elle qu'un rapport assez vague. Le risque est que la médiation s'en retrouve dévalorisée au bout d'un certain temps. C'est ce qui s'est produit pour cette noble idée qu'est la formation quand on voit ce qu'elle est devenue dans la réalité. C'est également ce qui s'est produit avec le terme « pédagogie ». Alors qu'on a fermé les Instituts Universitaires de Formation des Maîtres, les fameux IUFM, l'expression « faire de la pédagogie », apparue dans les années 2000 pour simplement dire que l'on explique quelque chose, est devenue désormais courante dans la langue française. La médiation est en train de connaître le même destin et le flou conceptuel originel qui la caractérise la rend encore plus vulnérable. C'est pourquoi je partage le point de vue de Michèle Guillaume-Hofnung sur la nécessité de rompre avec un syncrétisme où se perd l'idée de la médiation, ainsi que sur l'urgence d'un effort de clarification théorique. La présente recherche se veut être une contribution à ce débat.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	4
AVANT-PROPOS	5
SOMMAIRE	6
INTRODUCTION	8
PREMIÈRE PARTIE : QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?	15
CHAPITRE 1 : LES PREMIÈRES FORMES DE MÉDIATION	16
CHAPITRE 2 : QUELQUES GRANDS DOMAINES D'APPLICATION DE LA MÉDIATION	18
CHAPITRE 3 : LES CARACTÉRISTIQUES INTRINSÈQUES DE LA MÉDIATION	62
CHAPITRE 4 : LES PRÉREQUIS DE LA MÉDIATION	73
CHAPITRE 5 : LA MÉDIATION ET LA GESTION DES CONFLITS	76
CHAPITRE 6 : LA MÉDIATION « HORS-CONFLIT » COMME THÉRAPIE CONTRE LA PEUR	78
CHAPITRE 7 : APPROCHE NÉGOCIATIVE ET APPROCHE HUMANISTE	79
CHAPITRE 8 : TYPOLOGIE DES PRATIQUES DE MÉDIATION	97
CHAPITRE 9 : MÉDIATION ET POUVOIR	99
CHAPITRE 10 : LES DIFFÉRENCES ENTRE CONCILIATION ET MÉDIATION	104
CHAPITRE 11 : LA TRADUCTION COMME CRITÈRE DE LA MÉDIATION	109
CHAPITRE 12 : CONFIDENTIALITÉ DE LA MÉDIATION	116
CHAPITRE 13 : LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES AVEC LES PARTICIPANTS	117
CHAPITRE 14 : QUAND UN PARTICIPANT REPRÉSENTE UN GROUPE OU UNE INSTITUTION	121
CHAPITRE 15 : LA MÉDIATION COMME PARADIGME ANTHROPOLOGIQUE	122
CHAPITRE 16 : VERS UNE DÉFINITION DE LA MÉDIATION	123
DEUXIÈME PARTIE: LE MÉDIATEUR, SES CARACTÉRISTIQUES, SON RÔLE	125
CHAPITRE 17 : TOUT TIERS N'EST PAS MÉDIATEUR	126
CHAPITRE 18 : LE MÉDIATEUR	129
CHAPITRE 19 : LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR	142
TROISIÈME PARTIE: LE CONFLIT ET LA GESTION DES CONFLITS	153
CHAPITRE 20 : LE CONFLIT	154
CHAPITRE 21 : LA GESTION DES CONFLITS	167

QUATRIÈME PARTIE : ÉTUDE DE CAS	177
CHAPITRE 22 : ÉTUDE DE CAS.....	178
CHAPITRE 23 : CAS DE MÉDIATION N°1	181
CHAPITRE 24 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES.....	199
CHAPITRE 25 : LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES	256
CHAPITRE 26 : ANALYSE DES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES.....	266
CHAPITRE 27 : CONCLUSIONS SUR L'ANALYSE GLOBALE DU CAS DE MÉDIATION N° 1	270
CHAPITRE 28 : CAS DE MÉDIATION N°2	282
CHAPITRE 29 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES.....	292
CHAPITRE 30 : CAS DE MÉDIATION N°3	304
CHAPITRE 31 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES.....	314
CONCLUSION	331
RIASSUNTO IN ITALIANO: FENOMENOLOGIA DELLA SITUAZIONE MEDIATIVA.....	351
BIBLIOGRAPHIE.....	368
TABLE DES MATIÈRES	373
INDEX.....	380

INTRODUCTION

Mon implication dans le sujet

Je suis psychologue et psychothérapeute depuis 1985. Cela doit être dit pour mieux comprendre le type de regard que je porte sur la médiation. Mon intérêt pour cette pratique est assez récent même si j'ai médié des conflits dans les groupes très souvent depuis que j'ai commencé à animer en 1983 et si j'ai été amené à animer des formations sur la gestion des conflits depuis le début des années 90. Je retrouve une première trace du terme de médiation dans mon journal le 13 décembre 1999. Je venais alors de terminer la formation à la médiation commanditée par les provinces de Trento et Bolzano et par le Ministère de la Justice italien. Cette formation fut l'expérience professionnelle la plus douloureuse de mon existence. Cela aurait pu me dissuader de m'intéresser jamais à la médiation, mais cette sensation d'échec fit naître en moi un fort désir de revanche. Le tout commença à la fin de l'année 1998. Je venais de m'installer en Italie. Je n'avais pas de travail. J'avais animé quelques formations pour un institut de formation au sein duquel j'avais connu un éducateur qui avait par ailleurs une formation d'avocat. Cet éducateur m'admirait beaucoup. J'étais pour ma part impressionné par sa beauté. Il était un véritable play boy, trop beau pour être vrai. Il semblait beaucoup jouer avec les femmes, mais sans vraiment avoir une vie amoureuse. Sa situation était étrange. Faire une formation d'avocat pour être éducateur, je trouvais cela insolite. Lorsque je m'installai en Italie, fin septembre 1998, j'imagine qu'il s'attendait à me fréquenter davantage, mais je ne répondis pas à ses attentes et il en fut manifestement déçu. Pourtant, c'est peut-être à lui que je dois ma « découverte » de la médiation. Il me présenta Antonella Zanfei qui était alors la directrice des Services sociaux près le Tribunal des Mineurs. Tous deux me demandèrent si je serais intéressé à animer une formation à la médiation auprès d'un groupe de professionnels de la justice qui se proposait de réaliser un projet expérimental de médiation pénale auprès des mineurs. La médiation pénale en Italie en était à ses balbutiements. Seule la ville de Turin avait déjà entamé une telle expérimentation. Ces deux personnes avaient compris que mon expérience des groupes, des relations humaines, du développement personnel, de la formation que je pratiquais depuis déjà dix ans alors, pouvait leur être utile. Je le pensais moi-même, mais je découvris peu à peu que ma connaissance de la médiation pénale qui était alors naissante en Italie était pratiquement nulle. J'étais, je pense, un excellent formateur, un excellent animateur de groupes, un excellent psychologue et peut-être aussi un excellent médiateur, mais j'ignorais à peu près tout de la médiation pénale. C'est à l'initiative de Giancristoforo Turri, Procureur de la République auprès du Tribunal pour Mineurs de Trento, que fut créé le groupe projet qui voulait donc se former à la médiation. Je fus ainsi présenté à ce groupe et mes rapports avec Turri furent tout de suite excellents. Il ne devait cependant pas participer à la formation. Il y avait au sein de ce groupe des conflits que je ne parvenais pas bien à identifier. Mais ce dont je me souviens et qui fut pour moi le plus douloureux était l'hostilité d'une participante qui s'appelait V. et qui était psychologue.

Malheureusement pour moi, je ne découvris cette hostilité qu'une fois la formation commencée, autrement j'aurais peut-être renoncé à animer cette formation. Cette femme ne me légitimait pas du tout. Je me souviens qu'elle levait les yeux au ciel lorsque je parlais dans une attitude de mépris total, qu'elle me faisait constamment des renvois négatifs et qu'à la fin elle demanda en plaisantant qu'on la refît de commettre un délit. Ce délit me visait bien entendu. Le groupe rit. Je ris moi-même, mais je ris jaune. Son mépris me touchait d'autant plus que je l'attribuais à ma méconnaissance de la procédure pénale. J'aurais été capable de faire progresser le groupe dans le domaine de la médiation si les participants avaient été ouverts, s'étaient impliqués. Les attentes de la psychologue et peut-être d'une partie du groupe étaient cependant peut-être plus centrées sur la transmission d'un contenu, mais je n'en suis même pas certain. Ce que je sais, c'est que cette formation me sembla être un échec. Je sentais le groupe insatisfait. Il me semblait que dans ce groupe il y avait trois types de demandes. Un tiers du groupe était d'accord pour s'impliquer personnellement, parler de soi, se centrer sur soi. Un deuxième tiers était intéressé par des aspects méthodologiques, mais sans s'impliquer personnellement, peut-être parce que le groupe n'offrait pas les conditions de confiance nécessaires à l'implication à cause des conflits qui y régnaient et dont personne ne voulait parler. Un troisième tiers enfin dont faisait partie Antonella Zanfei n'était intéressé que par des discussions théoriques et n'aurait jamais fait de médiation. Je n'avais moi-même jamais pratiqué la médiation pénale et cela renforçait ma vulnérabilité. Ce fut pour moi une véritable humiliation. Et pourtant je savais que ce que je proposais avait de la valeur. Toutefois, ce n'est pas sur mes qualités qu'on m'évaluait, mais sur mes manques. Et mes manques étaient réels. Je me dis aujourd'hui qu'il ne me manquait pas grand-chose et que le problème était probablement ailleurs.

Deux ans plus tard, je fus amené à intervenir, tout au long de l'année universitaire 2001/2002, dans un DEUST (Diplôme d'Études Universitaires Scientifiques et Techniques) sur la médiation au sein de l'université Marc Bloch de Strasbourg. L'université de Trento me proposa ensuite d'intervenir en 2002 dans un séminaire sur la médiation. J'animai la même année une formation à la médiation de douze jours pour le compte d'une association appelée « Laboratoire d'Éducation au Dialogue » (LED) à Trento. 2002 est aussi l'année où je fus invité par l'UNICRI (*United Nations Interregional Crime Research Institute*) à Turin pour faire une conférence sur la médiation pénale auprès de l'association nationale des juges de paix. Le président de l'association me dit alors que je devais écrire un livre sur la médiation. Toutes ces marques de reconnaissance ne suffisaient pas à réparer la blessure que m'avait infligée le groupe de 1999 et en particulier V. J'avais depuis acquis des connaissances spécifiques sur la médiation, mais j'avais conservé une sorte de sentiment d'infériorité sur le sujet de la médiation. Les années 2003 et 2004 furent très polarisées sur la formation à la gestion des conflits que je mis en place auprès de la compagnie Air France à l'intention de son personnel *front line* (personnel des escales, personnel commercial, personnel navigant commercial) qui représentait potentiellement 25 000 personnes. C'est en 2006 que je reçus un appel de la Région du Trentin-Haut-Adige. La directrice qui avait en charge le Centre de Médiation Pénale de la Région souhaitait me rencontrer. Elle me proposa dans un premier temps de rentrer dans le Comité Scientifique qui servait de support aux pratiques du Centre de Médiation Pénale. Plus tard, la Région me confia la

supervision de ce même Centre dont je devins dans le même temps le référent scientifique, développant un modèle «non directif intervenant» de médiation. En 2007, je fus chargé par l'université de Trento de la sélection et de la formation d'un groupe d'étudiants parmi lesquels la Région devait recruter ses futurs médiateurs. La Région du Trentin-Haut-Adige préférait mon approche de la médiation à celle de l'association Dike qui avait formé la première vague de médiateurs du Centre. Le ministère de la Justice italien m'invita cette année-là à quatre séminaires internationaux à Naples sur la médiation pénale auprès des mineurs. J'eus ainsi l'occasion de connaître successivement et personnellement Michèle Guillaume-Hofnung, professeur de droit public à l'université Paris XI, Marc Umbreit, grand expert de la *Victim Offender Mediation* aux États-Unis, Roberto Gimeno Vidal, médiateur à Barcelone et enfin Siri Kemeny, norvégienne, présidente du Forum Européen pour la Justice Réparatrice. Enfin, je fus invité par le même ministère à participer à un groupe de réflexion sur la rédaction d'un projet de loi portant sur la médiation pénale auprès des mineurs.

Mais mon expérience de la médiation ne s'arrête pas au domaine de la médiation pénale. Je pratique en effet depuis 1992 la médiation conjugale, la médiation dans les entreprises, la médiation interculturelle, etc. En 2008, je suis également devenu le superviseur du centre de médiation des conflits de la ville de Modène en Émilie.

J'ai formé depuis six ans le projet d'un livre sur la médiation. Les récentes opportunités qui m'ont propulsé sur le devant de la scène dans le domaine de la médiation en Italie (je suis même indûment cité dans un dossier du journal *Liberazione* comme le pionnier de la médiation pénale en Italie) ont rendu ce projet plus que jamais d'actualité. J'avais commencé en 2005 une thèse de doctorat sur la non-directivité. Les événements en question m'amènèrent à décider de changer le sujet de ma thèse. Il n'était pas très réaliste de vouloir réaliser simultanément une thèse de doctorat en français sur la non-directivité et un livre en italien sur la médiation, le tout en poursuivant par ailleurs une activité professionnelle assez intense. J'ai donc décidé de concentrer mes recherches sur la médiation. Il y a d'ailleurs des liens étroits entre la non-directivité et la médiation, nous aurons l'occasion de le voir.

La terminologie

La médiation pose des questions terminologiques. L'une d'entre elles porte sur le nom à donner à ceux qui acceptent de s'engager dans ce processus. On trouve les termes de parties, de médians, de médiés, de médieurs, de médiactants et de participants. Pour ma part, j'utilise parfois le terme de « parties » dans le cadre de conflits, dans le sens « d'adversaires » que lui donne le Petit Robert. On pourrait critiquer ce choix en disant qu'il ne reflète pas l'esprit de la médiation où les personnes présentes sont volontairement à la recherche d'une réconciliation ou d'un accord. Toutefois, la réalité est qu'ils se présentent comme des adversaires et que leur réconciliation est tout à fait contingente. Plus généralement j'utilise le terme de « participant ». Je reconnais que ce terme lui-même n'est pas idéal en ce qu'il n'est pas spécifique de la situation médiative. Je renonce en revanche aux termes de « médians » et « médieurs » utilisés par

certain, grammaticalement impropres. Ils renvoient implicitement au verbe « médier » dont j'accepte la néologie, mais alors c'est au médiateur de « médier », c'est lui qui est « médiant ». Pour autant, les personnes s'engageant dans la médiation ne sont pas des « médiés ». Si nous prenons le verbe « médier » sur le modèle des verbes *mediare* en italien et *to mediate* en anglais, nous observons que ces verbes sont soit intransitifs, soit transitifs et que dans ce dernier cas leur objet est le conflit, la réunion ou, par métonymie, l'accord entendu comme « recherche d'un accord ». En aucun cas ces verbes ne s'appliquent aux personnes physiques. Le choix que font certains d'utiliser les termes de « médians » ou de « médieurs » est justifié par le souci de souligner le caractère actif de celui qui s'engage dans un processus de médiation et ce souci est tout à fait honorable mais il crée de la confusion. Le terme de « participant » que je propose n'enlève rien à la responsabilité de celui-ci et à son comportement actif dans la médiation. Le terme « d'analysant » utilisé par Lacan pour dénoter les personnes faisant une psychanalyse pouvait encore passer car si les psychanalystes analysent bien, quoi qu'ils en disent, le client lui-même finit par s'analyser lui-même et le terme d'analysant devient alors acceptable. En ce qui concerne le terme de « médiant », en revanche, je ne vois vraiment pas ce que la personne médie (on peut noter que l'orthographe sauve la fâcheuse homonymie avec « médit », du verbe « médire »), à moins d'utiliser le terme par métonymie, comme le font abusivement les Italiens lorsque par *mediare*, ils entendent « consentir à un compromis ». Pour éviter toutes ces difficultés, le meilleur terme est donc peut-être celui de « participant » dans le sens de « participant à la médiation ». D'autre part, dans ce travail de thèse, j'utiliserai le verbe « médier » qui a pour moi le mérite de la clarté grammaticale. Notons par ailleurs qu'il a également un équivalent italien direct dans le verbe *mediare*, ainsi qu'en anglais avec le verbe *to mediate*, et qu'il peut s'autoriser d'une analogie tout à fait légitime avec le verbe « concilier », légitimité dont nous aurons l'occasion de voir les fondements dans le chapitre sur « Les différences entre médiation et conciliation ».

Dans les jeux de rôle qui seront présentés plus loin, il se trouve que les médiateurs sont toujours des femmes et donc des « médiatrices ». Dans l'analyse, j'utiliserai donc le terme « médiatrice » lorsque je me référerai précisément aux médiatrices ayant médié la médiation analysée. Malheureusement, par respect de la règle grammaticale très contestable qui veut que le masculin l'emporte sur le féminin, j'emploierai en revanche le terme « médiateur » lorsque je ferai des considérations plus générales sur la fonction médiative.

La médiation dénote une position médiane. On trouve parfois le terme d'intermédiation que je considère comme pléonastique et je ne l'utiliserai donc pas.

Notons enfin que dans cette thèse, l'usage de l'expression « l'autre » revient fréquemment pour désigner l'autre partie, l'autre participant ou la partie adverse, quelle qu'elle soit.

Problématique

Le terme comme les pratiques de médiation ont connu une inflation impressionnante ces trente dernières années. On pratique la médiation dans des domaines aussi variés que la justice, la famille, les relations de voisinages, les relations interculturelles, les affaires, l'école, les relations internationales, etc. Déjà, il y a vingt ans de cela, Jean-François Six publiait *Le temps des médiateurs* et tentait d'expliquer ce mouvement. Il est légitime de se demander si le mot n'est pas parfois galvaudé et s'il existe un dénominateur commun qui permette de lier toutes ces pratiques ou tout du moins celles qui méritent d'être appelées « médiation ». La détermination de critères permettant de définir les frontières du concept semble plus que jamais nécessaire. Le même Jean-François Six, ainsi que Murielle Guillaume-Hofnung ont défini des critères distinctifs de la médiation. Le premier décrivait ainsi les « structures fondamentales de la médiation » comme étant l'existence d'une tierce personne, un non-pouvoir, une catalyse et une communication caractérisée par l'écoute, le temps et la conclusion. La seconde définit les critères de la médiation comme étant l'intervention d'un tiers, son indépendance, sa neutralité, son impartialité et son absence de pouvoir institutionnel. Une analyse des pratiques de médiation devrait permettre de revisiter ces critères et peut-être d'en faire émerger de nouveaux.

Le concept, de prime abord, paraît simple. Il évoque une position tierce et médiane. Mais la vie est pleine de situations triangulaires où un tiers intervient au milieu de deux pôles. Il reste à savoir ce que sont ces pôles et quelle est la fonction de ce tiers qu'on appelle « médiateur ». L'un de ces pôles peut être une réalité autre qu'une personne humaine, comme la culture ou la connaissance. Dans les sciences de l'éducation, par exemple, pour Feuerstein, la médiation est opérée par l'enseignant entre l'enfant et le monde (les signes, les stimuli, la connaissance, etc.). Si nous décrétons que ces pôles sont des êtres humains, nous nous retrouvons encore dans une conception très large de la médiation qui va par exemple de la médiation d'affaire à la médiation interculturelle en passant par la médiation scolaire, la médiation conjugale ou familiale, la médiation de voisinage, etc. Le médiateur lui-même peut être une personne physique ou bien un état, comme cela arrive fréquemment dans la médiation internationale.

La médiation à laquelle je m'intéresse dans cette thèse est la médiation interpersonnelle, où les pôles sont des personnes et où le médiateur lui-même est une personne. En restreignant ainsi mon champ d'étude, je me retrouve encore devant une myriade de pratiques qui ont des points communs mais qui sont très diversifiées. Qu'y-a-t-il de commun entre un médiateur travaillant dans les autobus d'un réseau de banlieue d'une grande ville française, un médiateur faisant de la médiation scolaire dans une école et un médiateur interculturel dont la tâche est de permettre à des personnes de cultures et de langues différentes de se comprendre ? Une erreur serait de définir la médiation dogmatiquement par la méthodologie, décrétant que la médiation est ceci ou cela parce qu'elle doit être pratiquée de telle ou telle manière. La médiation est une pratique sociale mais elle doit bien être autre chose avant d'être une pratique sociale. Il doit bien exister une psychologie du médiateur comme il doit bien exister une psychologie du médié. Il doit en outre bien

exister une psychosociologie de la relation qui relie médiateur et médiés. On pourrait se demander à quel besoin humain répond la médiation ?

Au-delà des critères formels et généraux permettant de définir la médiation, il y a son fonctionnement et sa dynamique interne. Peu d'ouvrages proposent une réflexion sur ce sujet. La médiation est en effet souvent abordée davantage au niveau de ses conditions qu'au niveau du processus lui-même. Tout se passe comme si on le donnait pour acquis ou comme s'il était d'une importance secondaire. La médiation, en tant que pratique de communication, se caractérise par des interactions. Certaines de ces interactions sont générales et on les retrouve dans d'autres contextes de la vie sociale. D'autres sont en revanche spécifiques de la situation médiative. Étudier la médiation sous l'angle des interactions entre les trois pôles que constituent les participants et le médiateur devrait contribuer à mieux cerner la nature de la médiation, cette fois-ci non plus d'une manière formelle mais au travers des phénomènes qui en constituent l'essence.

L'étude que je me propose de faire portera donc sur les interactions dans ce cadre particulier qu'est la médiation, avec ses rites, sa mise en scène et ses acteurs. S'il est un domaine où chacun, plus que jamais, essaie de ne pas perdre la face, c'est bien celui du conflit, et l'œuvre d'Erving Goffman constitue une de mes références dans l'analyse de ces interactions, de même que les précieux travaux de Catherine Kerbrat-Orecchioni sur les interactions verbales, la notion d'implicite, le trilogue, etc.

Question de recherche

Face à la multiplication des pratiques médiatives, je me demande s'il existe une identité de la médiation. Si cette identité existe, quelle est-elle ? Pour répondre à cette question, j'ai pensé utiliser deux moyens. Le premier a consisté à passer en revue différentes pratiques médiatives, parmi les plus courantes mais aussi les plus diverses, afin d'en dégager, au travers d'une analyse comparative, les caractéristiques transversales. La seconde a consisté à me livrer à une analyse phénoménologique de médiations enregistrées dans le cadre de jeux de rôles afin d'aller voir à l'intérieur même de la médiation ce qui s'y passe, ce qui s'y noue et s'y dénoue, utilisant notamment les ressources de l'analyse conversationnelle. À ma connaissance, ce travail n'a jamais été fait, notamment parce qu'il est difficile, pour des raisons de confidentialité, d'enregistrer des médiations. Il manque une « phénoménologie de la médiation » basée sur la pratique concrète et c'est dans cet esprit que j'envisage cette recherche.

D'autres questions corrélatives se posent. On répète toujours que le médiateur est impartial et qu'il n'a pas de pouvoir, mais quelles sont les raisons profondes de ces caractéristiques ? Pourquoi la médiation existe-t-elle ? Est-elle simplement une pratique sociale ? A-t-elle des fondements éthologiques ? Quels en sont les ressorts psychologiques ? Quelles sont les interactions spécifiques de la situation de médiation ? Pourquoi et comment fonctionne-t-elle ?

La question que je me pose n'est pas méthodologique, elle n'est ni pragmatique, ni pratique. Je conçois cette recherche non pas comme une recherche appliquée mais comme une recherche fondamentale sur la médiation. C'est là une de ses originalités. La médiation étant vue comme une pratique sociale, ce qu'elle est aussi, la réflexion qui porte sur elle est par trop contaminée par ses enjeux sociaux ou même sociétaux. Je ne cherche ni à défendre la médiation, ni à démontrer qu'elle sert à quelque chose. Je cherche simplement à en saisir l'essence, l'identité.

Hypothèse

Mon hypothèse est qu'il existe une identité de la médiation que l'on retrouve dans ses différents domaines d'application, et qu'elle répond à une nécessité humaine, psychologique et sociale. Il existe des interactions spécifiques de la situation de médiation. Ces interactions sont déterminées par la situation de médiation mais en même temps elles définissent la médiation. Si ces interactions spécifiques existent, elles devraient permettre de mieux comprendre la médiation elle-même.

PREMIÈRE PARTIE:
QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

CHAPITRE 1:

LES PREMIÈRES FORMES DE MÉDIATION

La médiation dans le domaine commercial est une institution qui remonte à l'Antiquité gréco-romaine, comme l'explique Di Chio : « *Quale che sia il grado di evoluzione del mercato, costante nel tempo è comunque la funzione economica esercitata dal mediatore, mettere cioè in relazione due o più parti perché concludano un affare. Tale, infatti, era già il ruolo del mediatore nell'antico ordinamento attico e successivamente in quello romano repubblicano nel quale tuttavia la mediazione non era riconosciuta come istituto del diritto, ma come regola di mera cortesia. Il commercio tra piazze lontane e tra mercanti di diverse nazionalità richiedeva infatti la necessaria presenza del mediatore, al tempo stesso interprete e sensale, traduttore ed intermediario nella circolazione dei beni.* »¹ On retrouve dans ces origines nombre de caractéristiques de la médiation contemporaine telles que la mise en relation et la traduction dont nous parlerons plus loin.

Toujours dans la Grèce antique mais dans un domaine non commercial, nous retrouvons le médiateur sous l'appellation du *proxenêtês*. Le terme de proxénétisme définit aujourd'hui le délit de celui qui tire des revenus de la prostitution d'autrui utilisant le plus souvent pour cela la violence. Mais le terme de proxénète vient du latin *proxeneta* qui signifiait « courtier » et du grec *proxenêtês* qui signifiait... médiateur ! A l'origine, le proxénète avait, dans les villes de la Grèce Antique, la charge de garantir l'hospitalité aux personnes des villes alliées ou bien à des personnages étrangers. Plus tard, ces mêmes proxénètes s'occuperont des relations entre les habitants de la Cité et les étrangers. C'est là que le terme se chargera d'un sens lié à la médiation telle que nous la connaissons aujourd'hui. On peut donc considérer les proxénètes de la Grèce Antique comme les précurseurs de la médiation interculturelle. Aujourd'hui, le terme *prosseneta* en italien a au moins deux acceptions dont l'une est du registre littéraire et signifie « intermédiaire, médiateur ou courtier ». L'autre est absolument péjorative et définit le proxénète au sens français. On ne saurait bien entendu définir le proxénétisme tel que nous le connaissons aujourd'hui comme une forme de médiation. Il s'agirait plutôt d'un racket exercé contre le ou la prostitué(e).

Certains ont cru voir dans le *ryb* une des origines de la médiation. Il s'agissait d'un rite procédural particulier prévu par le droit hébreu antique qui s'appliquait lorsque les

¹ Di Chio G., *Mediazione e mediatori*, in *Digesto delle discipline privatistiche. Sezione commerciale*, IX. Torino, 1993, page 376. Traduction Thierry Bonfanti : « Quel que soit le niveau d'évolution du marché, de toute façon, constante dans le temps est la fonction économique exercée par le médiateur, à savoir mettre en relation deux ou plusieurs parties pour qu'elles concluent une affaire. En effet, tel était déjà le rôle du médiateur dans l'organisation de la Grèce antique et par la suite dans celle de la République romaine dans laquelle cependant la médiation n'était pas reconnue comme une institution du droit mais comme règle de pure courtoisie. Dans les échanges entre places lointaines et entre marchands de différentes nationalités, la présence du médiateur était indispensable qui faisait fonction en même temps d'interprète et de courtier, de traducteur et d'intermédiaire dans la circulation des biens. »

parties étaient liées par des liens de parenté ou d'amitié. Zagrebelsky dans son fameux ouvrage *Il "crucifige!" e la democrazia* en donne la définition suivante: « *dove i contendenti fossero stati amici o fossero legati da un rapporto vitale (padre-figlio; marito-moglie; fratello-fratello; Dio e il popolo eletto ...)* era possibile lo scontro a due, il *ryb*, il litigio. Il *ryb* era uno scontro ma non mirava a distruggere l'avversario. Al contrario. Lo scopo era il componimento della controversia, la conclusione della contesa attraverso il riconoscimento del torto compiuto, il perdono e quindi la riconciliazione e la pace. »² Le but n'était donc pas la punition du coupable mais la réconciliation. Toutefois, le *ryb* mettait en scène une situation duelle où les deux adversaires allaient s'expliquer l'un face à l'autre. Comme le confirme Zagrebelsky : « *Questa procedura non è triangolare. È uno scontro a due.* »³ Si l'on enlève à la médiation ce qui est son unique critère constitutif, à savoir sa structure triangulaire, la médiation ne veut plus rien dire. Le *ryb* est probablement l'une des plus anciennes conceptions de la justice réparatrice. On ne saurait néanmoins la confondre avec la médiation dont la structure triangulaire et la présence d'un tiers impartial, le médiateur, sont des éléments constitutifs indispensables. Si la médiation pénale est au croisement de la médiation et de la justice réparatrice, l'histoire de ces deux mouvements ne saurait être confondue.

² Zagrebelsky G., *Il "crucifige!" e la democrazia*, Einaudi, Torino, 1995, page 25. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] dans les cas où les adversaires étaient des amis ou bien des personnes liées par un lien vital (père-fils ; mari-femme ; frère-frère ; Dieu et le peuple élu...) était possible l'affrontement à deux, le *ryb*, la dispute. Le *ryb* était un affrontement, mais ne visait pas à détruire l'adversaire. Au contraire. Le but était l'accommodement du différend, la conclusion de la querelle à travers le pardon et donc la réconciliation et la paix. »

³ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Cette procédure n'est pas triangulaire. C'est un affrontement à deux »

CHAPITRE 2:

QUELQUES GRANDS DOMAINES D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

Le terme de médiation est extrêmement répandu. Les pratiques de médiation sont également très diversifiées. Dans certains cas, on peut discuter de la légitimité du terme. Dans d'autres, la pratique de la médiation est désignée par un autre terme comme dans le cas du courtage. Pour commencer cette étude de la médiation, je me propose donc d'étudier quelques uns des grands domaines d'application de la médiation, ce qui me permettra d'en poser les dénominateurs communs et de repérer les usages abusifs du terme.

Dans le langage courant, la médiation est souvent considérée comme une méthode de résolution des conflits. Mais comme on le verra, la médiation n'est pas uniquement la médiation des conflits.

Mon terrain d'observation privilégié est l'Italie où je vis et, parmi les différentes pratiques, celui de la médiation pénale qui pose d'ailleurs de nombreuses questions par rapport à sa légitimité quant à son statut de « médiation ». Pour cette raison et également pour l'expérience que j'ai dans ce domaine, j'accorderai donc une place privilégiée à cette pratique. Les problèmes qu'elle pose rendent son étude heuristique par rapport aux limites mêmes du concept de médiation.

Le dénominateur commun des différentes acceptions du mot « médiation » semble se concentrer sur quelques éléments comme sa structure triangulaire, l'impartialité du médiateur, sa non-directivité et son rôle qui consiste à instaurer, ou à restaurer parfois, entre les participants une communication empathique qui se substitue, dans le cas d'une relation conflictuelle, au pur rapport de force. Mais nous allons, au travers de cette étude, aller au-delà (et aussi au-dedans) de ces idées désormais largement partagées.

Les critères de classification des médiations sont multiples. Ils n'ont pas uniquement trait au domaine où la médiation s'opère. On peut notamment citer :

- Médiations interpersonnelles et médiations où l'un des pôles n'est pas une personne (cf. Vitgosky, Feuerstein ou encore Houssaye pour qui l'enseignant est un médiateur entre l'élève et le savoir ; la médiation culturelle où il s'agit pour le médiateur de mettre un public, une population en rapport avec la culture, entité abstraite quand ce n'est pas la culture elle-même, l'art, le théâtre qui sont considérés comme des « médiateurs » ; la médiation animale où il s'agit de mettre un animal en relation avec une personne). Dans le cas de l'école, Patrick Boumard pose la question du statut de sujet de chacun des trois termes : « L'enseignant regarde l'élève et le savoir, l'élève regarde l'enseignant et le savoir. Mais le savoir ne regarde... rien du tout ! Le savoir, dans ces conditions, apparaît donc comme un faux tiers qui rend la triangulation inopérante. »⁴ La

⁴ Boumard P., La juste place du maître dans le dispositif de la pédagogie institutionnelle in Xypas C., Fabre M., Hétier R., *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011, page 49

médiation à laquelle je m'intéresse dans la présente recherche est la médiation interpersonnelle, je pourrais même dire *intersubjective*.

- Médiations où les participants représentent eux-mêmes et médiations où au moins un des participants représente un groupe, une administration, etc. Dans ce dernier cadre rentrent les médiations entre représentants du personnel et patronat dans une entreprise.
- Distinctions liées à la nature du médiateur (personne physique, État dans la médiation internationale par exemple, etc.). Dans le cas de l'État, au bout du compte, celui-ci est bien sûr toujours représenté par des personnes mais on peut distinguer une médiation où le médiateur agit à titre individuel et une médiation où il agit au nom d'une institution comme peut l'être un État.
- Médiations professionnelles et médiations non professionnelles.
- Médiations de situations conflictuelles et médiations ne partant pas de situations conflictuelles. On peut considérer parfois les médiations ne partant pas de situations conflictuelles comme des « médiations préventives ». C'est le cas par exemple de la médiation interculturelle.
- Médiations à l'initiative des participants, médiations à l'initiative du médiateur et médiations à l'initiative d'une autre personne encore (le juge de paix par exemple dans le cas de la médiation pénale pour adultes en Italie).
- Médiations régies par contrat (médiation d'affaire par exemple) et médiations non régies par contrat.
- Médiations payantes ou gratuites pour les participants.
- Médiations où le médiateur est payé et médiations où il n'est pas payé. On peut distinguer, en ce qui concerne la rémunération du médiateur, trois situations. Premièrement le médiateur n'est pas payé. Il exerce son rôle bénévolement. Deuxièmement, le médiateur est payé par les parties comme c'est le cas dans le courtage. Troisièmement, le médiateur est payé par une institution extérieure qui finance la médiation comme c'est le cas dans la médiation pénale en Italie où les médiateurs sont souvent payés par la collectivité publique qui finance le service de médiation, quand ils ne sont pas directement salariés du Ministère de la Justice italien comme c'est le cas de beaucoup de médiateurs qui pratiquent la médiation pénale auprès de mineurs.

On peut distinguer différentes étapes dans le processus de médiation. Une première étape concerne l'activation du processus de médiation. La médiation peut être déclenchée par le médiateur, par l'une des parties ou par une instance extérieure comme le juge de paix dont il vient d'être question en Italie. Une deuxième étape réside dans les contacts individuels que le médiateur a préalablement à la rencontre entre les différentes parties. Une troisième étape consiste dans la mise en relation des participants. Une quatrième étape est constituée par le travail d'instauration ou de restauration d'une communication empathique entre les parties. Une cinquième et dernière étape regarde l'éventuel accord résultant de cette mise en relation et de cette communication empathique. On pourrait donner des exemples concrets de cette cinquième étape. Par exemple, dans le cas du courtage, l'accord peut être de nature commerciale. Dans le cas de la médiation pénale, l'accord vise la réparation du dommage causé par l'auteur de l'infraction. Dans le cas de la médiation interculturelle, il n'y a pas d'accord à atteindre. La mise en relation trouve sa finalité en elle-même ou dans l'instauration d'une communication empathique. On pourrait parler de « médiation autotélique ».

A partir de quel moment peut-on considérer qu'une médiation a commencé ? La médiation peut se limiter à la simple mise en relation des participants, quelle qu'en soit l'issue. Cette mise en relation ne doit pas nécessairement prendre la forme d'une rencontre en face à face. Il peut s'agir d'une rencontre indirecte par l'intermédiaire du médiateur. Le mandat des participants n'est en revanche pas suffisant pour définir la médiation. La médiation commence vraiment avec les premières initiatives du médiateur qui peuvent consister en la proposition d'entretiens préliminaires.

D'une manière générale, on peut considérer que le but de la médiation interpersonnelle peut être soit la mise en relation, soit l'instauration ou la restauration d'une communication empathique, soit la réalisation d'un accord.

Après s'être demandé quand commence la médiation, on pourrait se demander quand elle se termine. Dans le courtage, la médiation prend fin avec la conclusion de l'affaire entre les parties. En outre, dans le droit italien, « *Il mediatore deve comunicare alle parti le circostanze a lui note, relativamente alla valutazione e alla sicurezza dell'affare, che possono influire sulla conclusione di esso.* ».⁵ Si nous transposons ces règles du droit civil dans le droit pénal, cela pourrait signifier que le médiateur pénal devrait s'intéresser à l'accord de réparation au point de le commenter, avant qu'il ne soit pris. Dans la médiation interculturelle, la médiation consiste en la mise en relation ainsi qu'en l'instauration d'une communication empathique.

La médiation d'affaires

Le terme *mediazione* est traduit dans le Dictionnaire juridique Français/Italien et Italien/Français⁶ par les termes de « médiation, entremise, courtage ». Le *contratto di mediazione* est traduit par « contrat de courtage ». Le terme *mediatore* est lui-même traduit par « agent intermédiaire, courtier ». Quant au mot « médiation », il est traduit par les mots *mediazione* et *intermediazione*.

Il peut paraître singulier que dans un moment de l'histoire où le terme de médiation connaît une inflation notoire, certaines pratiques qui relèvent sans doute de la médiation soient dénommées différemment. Il en va ainsi du courtage qui d'ailleurs, dans la langue italienne, est justement appelé *mediazione* à l'exception du secteur des assurances où le droit commercial italien utilise les anglicismes *brokeraggio* pour le courtage et *broker* pour le courtier. Institution du droit italien, l'agent d'affaire en médiation ou le médiateur d'affaire, ou le *broker* ou bien encore, enfin, le courtier ont pour rôle de mettre en relation deux ou plusieurs parties pour la conclusion d'une affaire de nature commerciale. Cette médiation peut se réaliser entre deux entreprises mais aussi entre une personne physique et une entreprise, comme c'est le cas dans le courtage d'assurance. Cette médiation est également possible lorsque les deux parties sont des personnes physiques. Le trait commun de ces différentes formes de médiation est leur caractère commercial. D'une part, les parties

⁵ *Codice civile* (2010), Giuffrè editore, article 1759, alinéa 1. Traduction Thierry Bonfanti: « Le mediatore doit communiquer aux parties les circonstances à sa connaissance concernant l'évaluation et la sécurité de l'affaire, qui peuvent influencer sur la conclusion de celle-ci »

⁶ Lebertre S. et Mauro C., *Dictionnaire juridique Français/Italien et Italien/Français*, L.G.D.J., Paris, 2001

impliquées dans la médiation sont, pour le courtier/médiateur des « clients » à part entière. D'autre part, la transaction consiste en la conclusion d'une affaire au sens commercial du terme. Pourtant, le Code Civil français utilise le même terme de courtage pour désigner l'activité du médiateur dont la finalité est de favoriser la rencontre entre deux personnes de sexe opposé aux fins d'un mariage. En revanche, en Italie, l'activité de médiation destinée à réaliser la conclusion d'un mariage ne rentre pas dans le cadre de la médiation telle que définie par l'article 1754 du Code Civil qui en voit la finalité dans la conclusion d'une affaire.

Quiconque veut exercer l'activité de médiation d'affaire en Italie, même de manière occasionnelle ou discontinue, est tenu à s'inscrire sur le rôle des agents d'affaire en médiation tenu auprès des chambres de commerce. Le rôle est articulé en différentes sections parmi lesquelles

- La section des agents immobiliers où sont inscrits les médiateurs qui exercent une activité finalisée à la conclusion d'affaires concernant les biens immobiliers (terrains, immeubles, etc.)
- La section des agents commerciaux où sont inscrits les médiateurs qui exercent une activité finalisée à la conclusion d'affaires relatives aux marchandises, denrées ou bétail.
- La section des agents s'occupant de services rares où sont inscrits ceux qui exercent une activité finalisée à la conclusion d'affaires dans le domaine financier ou publicitaire.

Certains médiateurs d'affaire tels que les médiateurs d'assurance ou de services touristiques par exemple doivent être inscrits sur d'autres registres non tenus directement par les chambres de commerce. D'autres médiateurs encore jouissent d'un statut particulier. C'est ainsi que l'on parle de « médiation maritime » pour désigner l'activité qui consiste à exercer la médiation dans les contrats de construction, de vente et de location de navires ainsi que dans les contrats de transport maritime de biens. Pour exercer son activité, le médiateur maritime doit être inscrit sur le rôle des médiateurs maritimes des provinces de Trieste, Udine et Gorizia, tenu par la chambre de commerce de Trieste. La profession est réglementée par une loi spécifique (n° 478 du 12 mars 1968).

Sont tenus à être inscrit sur les rôles de la chambre de commerce non seulement les dirigeants de société de médiation mais aussi ceux qui exercent l'activité de médiation pour le compte de ces sociétés en qualité de salariés.

La médiation d'affaire est donc réglementée et a un caractère exclusivement professionnel. Les médiateurs d'affaire ne sont d'ailleurs généralement pas autorisés à exercer d'autres professions en raison de possibles conflits d'intérêt. Les compétences requises sont attestées à travers le passage d'un examen devant une commission spécifique au sein des chambres de commerce. Les matières sont essentiellement techniques. Le médiateur ayant également un rôle de conseil auprès des parties engage sa responsabilité. Mais certaines écoles, comme l'*Accademia d'impresa* de la ville de Trente en Italie, ont introduit des cours centrés sur les aspects relationnels impliqués dans l'activité de médiation. Ces cours, cependant, ne font pas l'objet d'un contrôle de connaissance.

Le médiateur ou le courtier peuvent recevoir leur charge de l'une ou des deux parties en question même si le législateur italien n'a pas tranché sur la question. Le courtier mandaté par une seule des deux parties est-il encore impartial ? Il ne doit toutefois pas pour autant être lié à ces parties par un lien de collaboration, de subordination ou de représentation. Dans le droit italien, son rôle est régi par les articles 1754 à 1765 du Code Civil. Le médiateur d'affaire exerce un rôle neutre et impartial entre les parties pour faciliter la conclusion d'une affaire. Cela se produit lorsque le médiateur, ayant eu connaissance de l'intention de l'une des parties au moins de conclure une affaire, recherche l'autre contractant. Le contrat entre en vigueur lorsque les conditions de sa réalisation effective sont réunies grâce à l'activité exercée par le médiateur qui reçoit une commission de la part des parties contractantes.

Le rôle du médiateur d'affaire ou de l'agent d'affaire en médiation est à distinguer de celui du *nuncius* du droit civil italien. En effet, cependant que ce dernier a un simple rôle de messenger, le médiateur d'affaire a souvent un rôle de persuasion, étant financièrement intéressé à la conclusion de l'affaire.

La médiation du travail

Cette médiation peut être comprise au moins dans deux sens. Premièrement, la médiation en matière de travail, c'est-à-dire la mise en relation de l'offre et de la demande sur le marché du travail. Cette médiation est régulée en Italie par un décret-loi (n° 469 du 23 décembre 1997). Les sociétés habilitées à exercer cette activité doivent justifier d'un certain capital. Dans l'exercice de leur fonction, les médiateurs doivent s'abstenir de tout comportement discriminatoire. Deuxièmement, la médiation des conflits survenant sur le lieu de travail. Dans ce cas, il faut encore distinguer les conflits sociaux qui opposent employeurs et employés et les conflits internes entre collaborateurs. Dans ce dernier cas, on parlera alors plutôt de médiation en entreprise. Les premiers, lorsqu'ils ne prennent pas la forme d'un affrontement syndical, peuvent être médiés. Dans ce cas, le droit italien prévoit effectivement la possibilité d'une tentative de conciliation (art. 410 du Code de Procédure Civile). Il reste à voir en quoi consiste cette tentative de conciliation et si on peut encore la qualifier de médiation, mais nous en reparlerons plus loin. Lorsque le conflit concerne des collègues entre eux, ceux-ci peuvent s'adresser à leur chef ou bien à la Direction des Ressources Humaines (DRH). Le recours à cette dernière est également possible quand le conflit oppose un ou plusieurs employés à leur chef mais cette possibilité est plus rarement utilisée, les employés préférant recourir aux syndicats dans une logique d'affrontement. La DRH, dans certains cas, peut recourir à un consultant externe. Celui-ci peut alors proposer différentes actions parmi lesquelles la médiation. J'ai moi-même eu l'occasion de médier de tels conflits en entreprise.

La médiation peut être opérée par le supérieur hiérarchique lorsque le conflit concerne des collègues. Dans ce cas, le chef doit se montrer assez impartial. Cela n'est pas toujours facile pour lui car ses propres intérêts qui sont les intérêts de l'entreprise sont souvent en jeu dans le conflit. D'autre part, une des conditions pour qu'il y ait médiation étant la légitimation du médiateur, le chef devrait être perçu comme impartial. Enfin, une médiation présuppose que les parties se sentent libres de s'exprimer. Or, l'évolution

professionnelle des employés dépend des évaluations de la hiérarchie et cela ne favorise pas l'authenticité des parties mais plutôt les manipulations de leur part, chacun voulant démontrer qu'il a raison. Pour toutes ces raisons, l'exercice de la médiation par les chefs est souvent problématique. Si elle avait lieu sans que les conditions qui la définissent comme médiation soient réunies, pourrions-nous encore parler de médiation ? La médiation gagne donc à être opérée par une personne externe.

La médiation matrimoniale

Même si le législateur italien a exclu du champ de la médiation l'activité consistant à permettre la rencontre entre deux personnes cherchant à se marier, au motif que la médiation doit être finalisée à la conclusion d'une affaire, il n'en reste pas moins vrai que l'activité en elle-même constitue une mise en relation et peut, par conséquent, être considérée comme médiation. Le code du commerce français, d'ailleurs, en revanche, réglemente (et donc reconnaît) le courtage matrimonial par la loi n° 89-421 du 23 juin 1989. Les agences matrimoniales et autres clubs de rencontre font ainsi office de médiation. Leur action se limite souvent à créer les conditions de la rencontre.

La médiation internationale

Elle relève du droit international. On parle de médiation internationale surtout lorsque les personnes en présence sont des personnes morales, la plupart du temps des États. Elle peut donc être exercée par un État, par une organisation internationale comme l'ONU, par des organisations non gouvernementales (ONG) ou par des individus indépendants. Celui qui exerce la médiation se limite à faciliter la conclusion d'un accord mais il n'est pas mandaté pour résoudre le litige comme cela se produit dans l'arbitrage international. Cette distinction rend discutable la définition que l'encyclopédie juridique Treccani donne de la médiation internationale. On y lit en effet : « [...] *a noi pare preferibile ricomprendere nella nozione di mediazione i soli casi in cui si prevede l'intervento di uno Stato terzo, non anche di individui. Tale posizione – che corrisponde all'origine storica della mediazione – si fonda sulla considerazione che l'intervento di uno Stato, in quanto ente fornito di **autorità politica** (c'est moi qui souligne), caratterizza la mediazione in taluni suoi aspetti essenziali. Invero le proposte di regolamento che provengono da uno Stato terzo, anche se prive di efficacia giuridica, hanno tuttavia un **peso politico** (c'est moi qui souligne), che manca invece nelle proposte suggerite da individui.* »⁷ On peut s'interroger sur l'autorité dont il s'agit. S'agit-il d'une autorité consentie, d'une légitimité dont jouirait l'État médiateur en question, ou bien s'agit-il d'une autorité contraignante susceptible d'exercer des pressions ? Dans ce dernier cas, nous nous retrouverions plus près de l'arbitrage que de la médiation au sens vrai du

⁷ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione internazionale*, page 1. Traduction Thierry Bonfanti : « [...] il nous paraît préférable de comprendre dans la notion de médiation les seuls cas où on prévoit l'intervention d'un état tiers et non pas également celle de personnes physiques. Une telle position - qui correspond à l'origine historique de la médiation – se fonde sur la considération selon laquelle l'intervention d'un état, en tant qu'organisme doté d'une *autorité politique* (c'est moi qui souligne), caractérise la médiation dans certains de ses aspects essentiels. En vérité, les propositions de règlement qui proviennent d'un état tiers, même si elles sont dénuées d'effets juridiques, ont toutefois un *poids politique* (c'est moi qui souligne) qui manque, en revanche, aux propositions suggérées par des personnes physiques. »

terme. L'*Enciclopedia Giuridica Treccani* semble pencher dans cette direction qui me semble peu compatible avec l'idée de la médiation : « *Di conseguenza, nella mediazione, l'accettazione delle proposte da parte degli Stati parti della controversia può dipendere più dalla **capacità di pressione** (c'est moi qui souligne) dello Stato mediatore che dalla obiettività delle sue valutazioni. Quanto ai casi di « mediazione » affidata ad individui, è da ritenere che essi, a causa dell'assenza di autorità politica in tali individui, non rientrano propriamente nella mediazione, ma vadano piuttosto assimilati alla conciliazione.* »⁸ On ne saurait être plus clair concernant l'autorité du médiateur. Il est étonnant que l'*Enciclopedia Giuridica Treccani* mette entre guillemets le mot « médiation » dès lors que celle-ci serait confiée à des médiateurs dénués de tout pouvoir alors que l'absence de pouvoir est précisément ce qui distingue le médiateur de l'arbitre ou du juge. Tout aussi étonnante est la requalification qu'elle opère en termes de « conciliation », terme ambigu dans le langage juridique italien dans la mesure où il peut désigner aussi bien l'activité exercée par un juge que par un conciliateur dans un cadre extrajudiciaire. Le même pouvoir de pression est du reste reconnu aux organisations internationales : « [...] ci sembra che proprio alla mediazione possa assimilarsi l'opera delle organizzazioni internazionali diretta a promuovere la soluzione delle controversie. L'attività di dette organizzazioni – al pari della mediazione di singoli Stati – solitamente tende infatti a favorire un accordo tra le parti mediante la raccomandazione di procedure o termini di regolamento; e le raccomandazioni, benché non vincolanti, sono dotate di un indubbio peso, proprio perché emanate da enti forniti di autorità politica e di **strumenti di pressione** (c'est moi qui souligne). »⁹

Toutefois, la médiation ainsi définie demeure, selon l'*Enciclopedia Giuridica Treccani*, distincte de l'action exercée par des instances proprement juridictionnelles telles que la Court Internationale de Justice. L'arbitrage exercé par de telles instances détermine une « *soluzione vincolante della controversia, mentre la mediazione può produrre tale risultato solo ove il mediatore riesca a condurre le parti ad un accordo risolutivo.* »¹⁰

Accord résolutif, mais un peu forcé tout de même dans la mesure où le médiateur a pesé sur la décision au moyen de pressions exercées sur l'une ou l'autre partie. A cette conception de la médiation internationale telle que la définit l'*Enciclopedia Treccani*, exercée par des États médiateurs dotés d'autorité et de poids politiques ainsi que de capacités et d'instruments de pression, j'opposerais la conception beaucoup plus réaliste et surtout beaucoup plus juste conceptuellement d'une médiation opérée par des ONG sur la base d'une légitimité conquise sur le terrain et d'une connaissance des réalités locales. Les ONG sont en effet sur le terrain pour des raisons humanitaires, souvent avant même qu'éclate le conflit et y demeurent après qu'il ait été ou non résolu. Comme le dit Castelli : « [...] i rappresentanti delle ONG possono cogliere la complessità

⁸ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « Par conséquent, dans la médiation, l'acceptation des propositions de la part des parties en conflit peut dépendre davantage de la *capacité de pression* (c'est moi qui souligne) de l'état médiateur que de l'objectivité de ses évaluations. Quant aux cas de « médiation » confiés à des personnes physiques, il faut considérer que, à cause de l'absence d'autorité politique de celles-ci, ils ne rentrent pas à proprement parler dans le cadre de la médiation, mais doivent plutôt être assimilés à la conciliation »

⁹ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « [...] il nous semble que l'on peut assimiler l'action des organisations internationales destinée à promouvoir la solution des conflits à la médiation. L'activité de ces organisations – comme la médiation des États – tend en effet habituellement à favoriser un accord entre les parties au travers de la recommandation de procédures ou de termes de règlement ; et les recommandations, bien que non contraignantes, sont douées d'un poids indéniable, précisément parce qu'elles émanent d'organisations pourvue d'autorité politique et d'*instruments de pression* (c'est moi qui souligne). »

¹⁰ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « solution du conflit par la contrainte alors que la médiation ne peut donner de tels résultats que lorsque le médiateur parvient à amener les parties à un accord résolutif. »

e le sfumature delle singole situazioni locali assai meglio di quanto possano fare mediatori dipendenti da governi o da Organizzazioni Internazionali, e dunque muoversi con maggiore efficacia, anche sulla base della stima che si sono precedentemente guadagnati con il concreto lavoro sul campo. »¹¹

Ces atouts manquent aux États médiateurs. D'autre part, l'absence d'intérêts personnels dans le conflit constitue un autre avantage des ONG. Comme le rappelle Castelli : « *I mediatori ufficiali, in fine, tendono a favorire (se non a imporre) una propria soluzione.* »¹²

Enfin, sur la prétendue importance du pouvoir de l'État médiateur, la position de Castelli ne saurait être plus diamétralement opposée à celle de l'*Enciclopedia Treccani* : « *L'ONU, di potere ne ha troppo; dispone di truppe e di armamenti che vengono posti effettivamente in campo, e che sparano davvero ; può decretare embarghi, e bloccare l'economia di un paese o di una regione. Le Organizzazioni Non Governative (come in generale tutti i mediatori degni di questo nome) non dispongono di potere alcuno: la mia tesi è che appunto per questo possono funzionare.* ».¹³ Nul doute que la position de Castelli est plus cohérente avec l'idée même de médiation, que ce soit au niveau de l'absence de pouvoir du médiateur que de sa légitimation.

D'autres notions parfois assimilées à celle de médiation dans le domaine international sont distinguées par l'*Enciclopedia Treccani*. Il s'agit de la notion de « bons offices » et de celle de « conciliation ». La notion de « bons offices » est parfois assimilée à celle de médiation mais l'*Enciclopedia Giuridica Treccani* suggère une différence qui résiderait dans le fait que les « bons offices » se limiteraient à provoquer une négociation directe entre les parties engagées dans un conflit et par conséquent se concluraient dès lors que ladite négociation serait débutée. En revanche, la médiation comporterait « *la partecipazione del mediatore al negoziato ed una sua attività volta alla ricerca di una soluzione accettabile.* »¹⁴ La Confédération Suisse donne une définition plus large des bons offices. On lit sur le site du Département Fédéral des Affaires Étrangères la définition suivante : « Expression générale applicable aux différents types d'initiatives prises par un tiers (État, organisation internationale, etc.) afin de contribuer au règlement pacifique d'un conflit entre deux ou plusieurs États. Les bons offices ont pour but d'initier un dialogue entre les parties en conflit. Les bons offices vont de la simple assistance technique ou organisationnelle (p. ex. mise à disposition d'un lieu de conférence) à la participation à une opération internationale de maintien de la paix en passant par la

¹¹ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 87. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] les représentants des ONG peuvent saisir les complexités et les nuances de chaque situation locale bien mieux que ne sauraient le faire des médiateurs dépendants de gouvernements ou d'Organisations Internationales, et donc s'activer de manière plus efficace, notamment sur la base de l'estime précédemment gagnée par leur travail concret sur le terrain. »

¹² Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Les médiateurs officiels, enfin, tendent à favoriser (sinon à imposer) leur propre solution. »

¹³ Ibid. page 88. Traduction Thierry Bonfanti: « L'ONU n'a que trop de pouvoir; elle dispose de troupes et d'armements qui sont effectivement installés sur le terrain et qui tirent vraiment ; elle peut décréter des embargos et bloquer l'économie d'un pays ou d'une région. Les Organisations Non Gouvernementales (comme en général tous les médiateurs dignes de ce nom) ne disposent d'aucun pouvoir : ma thèse est que *précisément pour cela* elles peuvent fonctionner. »

¹⁴ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione internazionale*, page 1. Traduction Thierry Bonfanti: « la participation du médiateur à la négociation et son activité dirigée vers la recherche d'une solution acceptable. »

médiation. L'acceptation d'un mandat de puissance protectrice est également une forme de bons offices »¹⁵ Dans cette perspective, les « bons offices » pourraient en certains cas être assimilés à la médiation.

L'*Enciclopedia Giuridica Treccani* juge insatisfaisantes les distinctions proposées par la doctrine entre « médiation » et « conciliation ». Cette première reposerait, toujours selon la doctrine, sur deux critères. Le premier serait l'absence de formalisme qui caractériserait la médiation. Le second résiderait dans le fait que « [...] *il mediatore [...] non avrebbe il compito di procedere ad un accertamento dei fatti, ma dovrebbe fondarsi sulla rappresentazione dei fatti fornita dalle parti o ricavabile da fonti di informazione di carattere notorio o messi a disposizione del mediatore stesso.* »¹⁶ L'*Enciclopedia Giuridica Treccani* considère toutefois le formalisme de la conciliation extrêmement variable. Pour ce qui est de la vocation à vérifier les faits, elle fait valoir qu'une commission de conciliation peut très bien ne pas procéder à une telle vérification alors qu'il est possible de confier à un médiateur la tâche de procéder à une vérification des faits. Cette dernière observation est peut-être valable pour ce qui concerne la médiation internationale telle que la définit l'*Enciclopedia Treccani* mais elle me semble discutable dès lors qu'un médiateur ne serait pas censé avoir de pouvoir sur les parties.

Dans le droit international, il n'existe aucune disposition obligeant les états impliqués dans un conflit à recourir à la médiation ou en régissant le déroulement. Il existe en revanche une disposition générale rendant licite la proposition de la médiation. Cette disposition se retrouve dans une convention signée à La Haye le 18 octobre 1907 dans laquelle il est stipulé que « [...] *gli Stati estranei ad una controversia hanno il diritto di offrire i buoni uffici o la mediazione e [...] l'esercizio di tale diritto* » ne peut jamais être considéré par l'une ou l'autre des Parties en litige comme un acte peu amiable [en français dans le texte] ». ¹⁷ Cette disposition n'est pas superflue si on la replace dans le contexte de la fin du dix-neuvième siècle. En effet, à l'époque, la médiation fut souvent un moyen, pour les puissances européennes, de s'ingérer dans les affaires des pays en conflit. Malheureusement les choses n'ont que très peu évolué depuis cette époque. Castelli rappelle la médiation échouée de l'ONU au Congo en 1960. Dommage qu'il en fasse une analyse cognitive tendant à préserver la bonne foi du médiateur américain Andrew W. Cordier, dans cette affaire représentant spécial par intérim de l'ONU. Dans son ouvrage, on trouve en effet les analyses suivantes : « *I pregiudizi [...] sono fra le massime iatture del mediatore. [...] Talune strutture cognitive sono tanto radicate in noi stessi da portarci a negare la nostra stessa, personale esperienza; anche nel caso dei mediatori internazionali, è un fenomeno assai diffuso. [...] Un corollario non trascurabile di quanto sinora esposto è che, una volta che le nostre strutture cognitive si siano costruite, per qualsivoglia ragione, un pre-giudizio, risulta bloccata ogni creatività, ogni capacità di soluzione di problemi. [...] Quel che importa però notare è che, sia che non riusciamo a vedere la via d'uscita di un problema "per colpa" delle leggi della Gestalt, sia che non riusciamo a causa dell'educazione*

¹⁵ http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/doc/publi/pdipl/abctxt.html#ContentPar_0006

¹⁶ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione internazionale*, page 2. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] le médiateur [...] n'aurait pas le devoir de procéder à une vérification des faits mais devrait se fonder sur la représentation des faits fournie par les parties ou que l'on peut tirer de sources d'information notoires ou mises à disposition du médiateur-même. »

¹⁷ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « les états étrangers à un conflit ont le droit d'offrir leurs bons offices ou la médiation et [...] l'exercice d'un tel droit ne peut jamais être considéré par l'une ou l'autre des Parties en litige comme un acte peu amiable [en français dans le texte original] »

ricevuta sin dalle scuole elementari, in entrambi gli esempi vediamo in azione potenti meccanismi difficilmente controllabili, che [...] ci impongono, in un certo senso, di vedere le cose da un ben preciso punto di vista. »¹⁸ Les lois de la Gestalt ont bon dos. La réalité est beaucoup plus prosaïque et Castelli la reconnaît sans en faire l'analyse qu'il conviendrait d'en faire. Andrew W. Cordier, en tant qu'envoyé spécial de l'ONU, de nationalité américaine, en pleine guerre froide, était tout autre que neutre dans cette histoire. Il défendait les intérêts du bloc de l'Ouest contre une possible mainmise de l'Union Soviétique sur le Congo. C'est fondamentalement la raison pour laquelle il intervint contre celui qui avait demandé l'aide médiatrice de l'ONU, Patrice Lumumba, confronté à des tentatives sécessionnistes du Katanga et du Kasai, mais soupçonné d'affinités pro-russes.

Le consentement à la médiation peut être implicite ou bien formalisé. Dans le premier cas, la procédure se déroule évidemment de manière informelle et son déroulement dépend de l'accord permanent de l'État médiateur et des États belligérants. Dans le cas d'un accord formalisé, cet accord peut être trilatéral, ou bien consister en deux accord bilatéraux entre l'État médiateur et les États en conflit (par exemple dans le cas où le conflit est tel qu'il n'existe plus de relations diplomatiques entre les États belligérants) ; ou bien au contraire en un accord entre les parties en conflit auquel l'État médiateur adhère par la suite ; ou bien encore en une combinaison d'accords. Dans tous les cas, l'objet du conflit ainsi que les fonctions du médiateur constituent les termes minimaux de l'accord. En outre, de manière générale, ces accords prévoient les droits et les devoirs du médiateur et des parties. Par exemple, l'usage de la force est interdit aux parties en conflit pendant le déroulement de la procédure de médiation. Les dispositions particulières de tels accords telles que le fait de savoir si l'État médiateur peut faire des propositions ou si les États en conflits sont obligés de les prendre en examen ou encore jusqu'à quel point ceux-ci sont tenus d'être coopératifs dépendent du contenu de l'accord. Il n'existe pas de dispositions obligeant les États en conflit à accepter une médiation. Cela d'ailleurs n'aurait pas de sens, compte tenu de la nature même de la médiation.

Les pratiques, en matière de médiation internationale, sont très variables en l'absence de règles communes les régissant et plus encore d'un cadre juridique les définissant. Il existe cependant une exception que souligne *L'Enciclopedia Treccani* : «*Un altro aspetto alquanto ricorrente della procedura è il suo carattere confidenziale, che appare idoneo a favorire un'intesa tra le parti della controversia.*»¹⁹ On retrouve ici une caractéristique assez diffuse au sein des différentes pratiques de médiation, à savoir la confidentialité des débats, mentionnée dans l'article 12 du pacte de Bogota.

¹⁸ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, pp. 82-84. Traduction Thierry Bonfanti: «Les préjugés [...] sont parmi les plus grands malheurs du médiateur [...] De telles structures cognitives sont enracinées en nous au point de nous amener à nier notre expérience personnelle ; même chez les médiateurs internationaux, c'est un phénomène très répandu. [...] Un corollaire non négligeable de ce qui vient d'être exposé est que, une fois que nos structures cognitives ont fabriqué, pour n'importe quelle raison, un préjugé, toute créativité, toute capacité de trouver des solutions aux problèmes s'avère bloquée. [...] Il faut cependant noter la chose suivante, que nous ne voyions pas d'issue à un problème à cause des lois de la Gestalt ou que nous n'y parvenions pas à cause de l'éducation reçue depuis l'école élémentaire, dans les deux cas nous voyons à l'œuvre de puissants mécanismes incontrôlables qui [...] nous impose, dans un certain sens, de voir les choses d'un point de vue bien précis. »

¹⁹ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione internazionale*, pp. 2-3. Traduction Thierry Bonfanti: « un autre aspect assez récurrent de la procédure est son caractère confidentiel qui apparaît propre à favoriser une entente entre les parties du conflit. »

On peut aisément imaginer que les parties se sentent plus libres de s'exprimer dans un cadre restreint que devant l'opinion publique.

En ce qui concerne les fonctions du médiateur, *l'Enciclopedia Treccani* dit qu'elles peuvent concerner le déroulement des négociations ou bien encore l'élaboration des propositions de solution. En ce qui concerne le déroulement des négociations, le médiateur les promeut et intervient activement en proposant des rencontres trilatérales ou des rencontres séparées avec chaque État. En ce qui concerne l'élaboration des propositions, le médiateur élabore des propositions de solution du conflit en tenant compte des positions des parties et des marges de manœuvre permettant de trouver un éventuel point de rencontre. Le médiateur est donc actif. Il ne se contente pas d'instaurer la communication, mais il fait également des propositions qu'il élabore lui-même. Il est possible que le médiateur soit également amené à garantir l'exécution de l'accord résolutif du conflit ou à collaborer à son application. Cette implication au-delà de l'acte de médiation lui-même engage le médiateur jusqu'à la réalisation de l'accord. On peut se demander avec quelle autorité il peut le faire. C'est peut-être aussi là que les pressions dont il était question au début peuvent jouer. D'une certaine manière, la garantie par le médiateur d'un accord conclu grâce à son intervention pose la question de son pouvoir. Il peut effectivement constater que l'accord n'a pas été respecté, mais que peut-il faire dès lors ? Je pense que le contrôle de l'accord pose le problème du pouvoir du médiateur. Un des risques du pouvoir de l'État médiateur dans la médiation internationale est qu'il fasse des pressions pour aboutir à une solution qui aille dans le sens de ses propres intérêts. Le médiateur n'étant pas un arbitre, il ne devrait pas avoir, selon moi, vocation à contrôler les accords quand bien même ceux-ci auraient été conclus grâce à lui. Si l'accord est vraiment satisfaisant pour les parties et résolutif du conflit, les parties elles-mêmes devraient le respecter sauf à remettre en question tout le travail de communication et de négociation que la médiation a permis. Cette position me semble confirmée par *l'Enciclopedia Treccani* elle-même lorsqu'elle rappelle que : « *[le propose] non sono mai vincolanti e spesso non sono neppure contenute in un atto formale del mediatore.* »²⁰ L'article 12 du pacte de Bogota lui-même indique que : « *no report shall be made by the mediator.* »²¹

L'Enciclopedia Treccani rappelle que les propositions de règlement, dans la mesure où elles sont formulées par une autorité politique « *non sono solitamente frutto di una mera valutazione giuridica delle pretese delle parti, ma sono determinate piuttosto da considerazioni di convenienza, di opportunità e comportano pertanto un compromesso tra le posizioni delle parti.* »²² A l'issue d'une médiation, il ne saurait en effet y avoir des perdants et des gagnants, l'accord conclu étant censé avoir obtenu l'aval des parties. Cela ne se vérifie pas lorsqu'à résoudre le conflit, intervient l'autorité juridictionnelle. Il en résulterait, selon *l'Enciclopedia Treccani*, que la médiation internationale serait adaptée à la solution de conflits politiques et non pas

²⁰ Ibid. page 3. Traduction Thierry Bonfanti : « [les propositions] ne sont jamais contraignantes et souvent ne sont même pas contenues dans un acte formel du médiateur. »

²¹ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « Aucun rapport ne sera fait par le médiateur. »

²² Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « ne sont généralement pas le fruit d'une pure évaluation juridique des prétentions des parties, mais sont déterminées plutôt par des considérations de convenance, d'opportunité et constituent donc un compromis entre les positions des parties. »

juridiques. Cette observation est discutable selon moi dans la mesure où souvent, les solutions juridiques finissent par poser des problèmes politiques. Les problèmes juridiques, surtout au niveau international, devraient être de portée réduite pour ne pas ressortir à la médiation.

Il est intéressant de souligner, mais cela vaut pour d'autres formes de médiations, que le résultat de la médiation internationale ne consiste pas nécessairement en une solution du conflit. Il peut consister en un accord intermédiaire visant à une résolution ultérieure du conflit tel qu'une enquête ou un arbitrage. Dans ce dernier cas, le résultat pourrait être considéré comme un échec dès lors qu'il consisterait à déléguer la solution du conflit à une autorité extérieure. Toutefois, il convient de distinguer les situations où cette autorité s'impose dans le cadre de dispositions juridiques du cas où le recours à une autorité extérieure est optionnel et constitue une solution choisie par les parties pour sortir du conflit. On peut considérer que les victimes d'actions prohibées par le droit pénal font ce choix quand elles portent plainte, mais il ne s'agit pas d'un choix négocié avec « l'agresseur » qui subit l'assignation à comparaître auprès des tribunaux.

La médiation pénale

La justice rétributive

Le mot « rétribution », dans la langue française, est associé à l'idée de la contrepartie d'un travail ou d'un service constituée généralement par de l'argent. Toutefois, la justice rétributive ne se contente pas de récompenser les efforts. Elle sanctionne également les comportements prohibés. Une expression comme « rendre la monnaie de sa pièce à quelqu'un » traduit parfaitement cette idée d'une « rétribution » du mal par le mal. L'idée de la justice rétributive est d'échanger le bien contre le bien et le mal contre le mal. La loi du talion en est une expression radicale. De la même manière que « toute peine mérite salaire », tout fait prohibé mérite une punition. La vendetta est une autre expression de cette justice rétributive. Le système pénal traditionnel est aussi basé sur ce principe bien que nuancé par le jeu des circonstances atténuantes. Au-delà de ce principe moral de la rétribution, deux idées supplémentaires viennent supporter la justification de la peine. La première est l'idée de la dissuasion. Si les citoyens sont menacés d'être punis, ils ne commettront pas les actions pour lesquelles est prévue la punition. La deuxième est l'idée de l'éducation ou de la rééducation. La personne ayant commis une action prohibée par la loi, si elle est punie ne recommencera pas. Cette idée relève en fait du behaviorisme le plus élémentaire. Le propre du conditionnement behavioriste est d'associer une punition à un comportement. Selon la théorie du conditionnement opérant, la probabilité de fréquence d'apparition d'un comportement tend à diminuer suite à la présence d'une punition qui lui est associée. La punition, dans le cas du système pénal, est constituée par des amendes ou des peines privatives de liberté qui seraient censées conduire le sujet à abandonner le comportement cible (comportement

délinquant en l'occurrence). Or nous savons très bien que non seulement la prison n'empêche pas la récidive, mais qu'elle constitue même un facteur de désinsertion sociale. Cela n'invalide pas les théories behavioristes, mais démontre simplement que l'homme n'est pas qu'un animal, qu'il n'est pas réductible à ses comportements et que son environnement est plus complexe qu'une boîte de Skinner. Bien des mécanismes psychologiques viennent se surajouter à l'effet du conditionnement. Cette vision behavioriste vaut également pour la dissuasion. Les théories de l'apprentissage vicariant ont montré que les expériences qui nous conditionnent ne sont pas uniquement des expériences directes. Elles peuvent aussi être des expériences par personnes interposées. En fait, les apprentissages surviennent souvent *sur une base vicariante*, c'est à dire en observant le comportement des autres et les conséquences qui en résultent pour eux. Les châtiments en place publique reposent sur cette idée de la dissuasion par l'exemple. Malheureusement, là encore l'expérience montre que le conditionnement ne fonctionne pas. On sait désormais que la peine de mort n'a, par exemple, aucun effet sur la criminalité. L'éducation est un phénomène plus complexe qui ne saurait viser le seul comportement.

La médiation comme instrument de la justice réparatrice

La médiation pénale est la médiation opérée entre l'auteur d'une infraction (délit ou contravention) et sa victime. Elle constitue l'instrument privilégié d'une justice réparatrice en opposition à la justice rétributive. Face aux échecs de la justice rétributive en matière de réinsertion, la justice réparatrice, depuis le début des années 80 (depuis la fin des années 90 en Italie), fait figure d'alternative. Elle tend à restaurer le lien social entre l'auteur de l'infraction et sa victime. Cela se réalise de trois manières. Premièrement au travers d'une reconnaissance du tort causé à la victime par l'auteur de l'infraction. Deuxièmement par la réparation du dommage causé par son auteur. Troisièmement par le pardon accordé par la victime à l'auteur de l'infraction. Le pardon visé n'est pas simplement formel. Il devrait être éprouvé. La médiation est un des instruments possibles de la justice réparatrice qui permet d'aboutir à ce résultat. Les différences entre la procédure pénale et la médiation sont nombreuses. La principale réside dans le fait que la vocation du procès est de punir alors que le but de la médiation est de réparer, conformément à la différence fondamentale des deux paradigmes de justice, rétributif et réparatif, qui viennent d'être évoqués. D'autre part, la victime, dans la procédure pénale, n'a pas voix au chapitre, sauf à se constituer partie civile dans une action longue, coûteuse et aux résultats toujours incertains. Dans la médiation pénale, en revanche, elle peut s'exprimer. Individuellement d'abord, puis lors de la rencontre avec l'auteur du fait qui a lésé son droit. Comme l'explique Pierpaolo Martucci, la médiation « *comporta per la vittima una serie di importanti vantaggi: il recupero di una dimensione personale e privata dell'evento*²³, *sottratta all'ingerenza umiliante e imbarazzante di inchieste, testimonianze e confronti* [la procédure pénale représente très souvent pour les victimes une seconde victimisation TB], *dove può manifestare liberamente i*

²³ Dans le système pénal, l'auteur de l'infraction rend des comptes à l'État. Dans la médiation, il rend des comptes à sa victime.

*propri sentimenti e sfogare la sofferenza certa di trovare ascolto ; il riconoscimento del ruolo di protagonista paritario del processo penale ; la partecipazione consapevole e decisiva alla definizione della controversia negoziando e orientando le attività riparative materiali e/o simboliche offerte dalla controparte. [...] il confronto diretto con l'aggressore, svolto peraltro in un contesto protetto, offrono alla vittima la possibilità – psicologicamente essenziale – di attribuire senso e significato all'accaduto grazie alla comprensione del comportamento del reo, riguadagnando un elemento di controllo sulla propria vita, sul proprio senso di sicurezza e sulle proprie emozioni. »*²⁴ On pourrait considérer que la justice réparative est plus centrée sur la victime alors que la justice rétributive l'est davantage sur l'auteur de l'infraction. Toutefois, ces avantages de la médiation pénale pour la victime présupposent une pleine capacité de sa part à faire jeu égal avec la partie adverse. Cette condition peut ne pas être remplie dans le cas de sujets faibles, à l'autonomie et à la conscience réduites, tels que des mineurs ou des personnes handicapées. Dans ce cas, le système pénal, par le biais de la représentation de la victime, offre davantage de garanties. Une autre différence majeure entre la procédure pénale et la médiation pénale est que la réparation du dommage créé est négociée avec le responsable même dudit dommage et non décidée par un juge. Cette modalité de réparation est donc plus responsabilisante et produit un effet de pacification sociale que le modèle judiciaire ne garantit pas du tout, creusant même au contraire souvent le fossé existant entre le condamné et la communauté. Il existe d'autres différences avec la procédure pénale telles que la confidentialité de la médiation alors que les audiences des tribunaux sont publiques. Le pari de la médiation pénale est audacieux : reconnaissance du tort causé d'une part, pardon sincère d'autre part. Toutefois, quand il est gagné, ses effets éducatifs sont réels. L'auteur de l'infraction fait une expérience qui le change profondément et qui ne touche pas que son comportement. La victime même donne un visage humain à la personne qui l'a lésée, la comprend et réduit du coup sa peur vis-à-vis de cette personne mais également vis-à-vis des autres en général. Ce qui se passe en cette circonstance dans la « boîte noire », comme disent les comportementalistes, fera l'objet de développements ultérieurs.

Critique de la médiation pénale

L'idée de la médiation comme instrument de justice réparatrice pose certaines questions. Si l'on considère la liberté comme le critère fondamental de la médiation, cette dernière ne saurait être obligatoire. Son refus ne devrait entraîner aucune sanction tout comme son résultat. Elle devrait être facultative dans son principe comme dans son résultat.

²⁴ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la médiation pénale, édition 2005, page 3. Traduction Thierry Bonfanti : « comporte pour la victime une série d'avantages importants : la récupération d'une dimension personnelle et privée de l'événement, soustraite à l'ingérence humiliante et embarrassante des enquêtes, témoignages et confrontations [la procédure pénale représente très souvent pour les victimes une seconde victimisation], où elle peut manifester librement ses sentiments et exprimer sa souffrance, certaine de trouver une écoute ; la reconnaissance égale du rôle de protagoniste du procès pénal ; la participation consciente et décisive à la définition du conflit, négociant et orientant les activités réparatrices matérielles et/ou symboliques offertes par la partie adverse. [...] la confrontation directe avec l'agresseur, réalisée d'ailleurs dans un contexte protégé, offrent à la victime la possibilité – psychologiquement essentielle – d'attribuer un sens et une signification à ce qui s'est passé grâce à la compréhension du comportement du prévenu, regagnant un élément de contrôle sur sa propre vie, sur son propre sentiment de sécurité et sur ses propres émotions. »

Or, qu'est-ce qui pourrait bien motiver l'auteur d'un délit à rencontrer sa victime et à réparer les conséquences de son méfait ? Un sentiment de culpabilité ? Des remords ? C'est toujours possible mais bien improbable. Dès lors, l'alternative ne saurait être la médiation ou rien, mais la médiation ou un traitement juridictionnel classique. Précisons qu'en Italie, l'action pénale est obligatoire et que la médiation n'a pas vocation à s'y substituer. L'alternative est donc une procédure judiciaire avec ou sans médiation. Voyons comment, dans ce pays, la médiation pénale s'articule avec le système judiciaire pénal.

Distinguons tout d'abord la médiation qui s'adresse aux mineurs et celle qui s'adresse aux adultes. Pour ce qui concerne les mineurs, la médiation peut être proposée soit par le juge, soit par les services sociaux du tribunal des mineurs dans le cadre d'un décret du Président de la République n°448 du 22 septembre 1988. Lorsque la médiation est proposée par le juge, cette proposition peut être faite soit sur la base de l'article 9 relatif à l'évaluation de la personnalité du mineur, nous sommes ici dans la phase de l'enquête préliminaire, soit sur la base de l'article 28 relatif à la suspension du procès et la mise à l'épreuve. Lorsque la médiation est proposée par les services sociaux du tribunal des mineurs, elle l'est sur la base de l'article 12 relatif à l'assistance au mineur accusé invoqué lui aussi dans la phase de l'enquête préliminaire. Dans ce dernier cas, le procureur de la République auprès du tribunal des mineurs est informé de la proposition faite au mineur. Il n'y a pas d'exclusion quant à la typologie d'infraction pouvant faire l'objet d'une médiation.

Pour ce qui est des adultes, la médiation est proposée par le juge de paix qui correspond à l'actuel juge de proximité français. Elle l'est sur la base de l'article 29 du décret-loi n°274 du 28 août 2000. La typologie d'infraction pouvant faire l'objet d'une médiation est limitée par la compétence pénale du juge de paix. Ce dernier n'a à connaître que des infractions légères qui ne peuvent être poursuivies que sur plainte, en tout état de cause non soumises à des peines de prison.

Dans les deux cas, les démarches entreprises par le centre de médiation font l'objet d'un rapport extrêmement succinct qui dit, premièrement, si la médiation a été effectuée ou n'a pas pu être effectuée. Dans ce dernier cas, il n'est fait aucune référence aux raisons pour lesquelles la médiation n'a pas pu être effectuée. Ce peut être parce que le centre de médiation n'a pas réussi à se mettre en contact avec l'une ou l'autre des parties ou bien parce que l'une ou l'autre des parties n'a pas accepté la proposition de médiation. Dans ce dernier cas, le rapport ne fait donc pas état de celui qui a refusé la médiation. Il est simplement mentionné : « Médiation non effectuable ». Si la médiation a été effectuée, son issue est considérée comme « positive » ou « négative » sans que les critères de ces évaluations soient d'ailleurs partagés par tous les médiateurs pénaux italiens. Pour certains, une issue positive est celle qui caractérise une médiation où les participants se sont parlé et ont démontré une certaine empathie l'un pour l'autre. Pour d'autres, plus pragmatiques, l'issue est positive dans le cas d'une réparation et d'un retrait de plainte pour les infractions qui sont poursuivies sur plainte. En aucun cas, le médiateur ne doit faire, dans son rapport, la moindre allusion au déroulement de la médiation ou aux déclarations qui auraient pu y être faites, mais s'en tenir à son résultat.

On voit néanmoins que le caractère extrajudiciaire de la médiation pénale est très relatif dans la mesure où, dans les faits, la médiation est proposée par l'institution judiciaire et fait l'objet d'un rapport à l'institution judiciaire. Sans envoi de la part de l'institution judiciaire, il n'y aurait tout simplement pas de médiation pénale. La médiation pénale est donc encadrée par la justice qui envoie les cas et attend un feedback. Certes, le médiateur n'a aucun pouvoir de sentence et il est tenu au secret professionnel, mais deux éléments importants sont portés à la connaissance du juge. Premièrement, la réalisation ou non de la médiation. Deuxièmement, l'existence ou non d'une conduite réparative. Même si cela n'est pas inscrit dans les textes et si rien ne l'y oblige, le juge tient évidemment compte du fait qu'il y ait eu médiation ou non et surtout du fait qu'il y ait eu réparation ou non. Le caractère non effectuable de la médiation ou l'absence d'accord ne sauraient constituer des éléments à charge de l'accusé, notamment parce que les raisons de la non effectivité de la médiation et du non accord ne sont pas explicitées. En revanche, une médiation effectuée avec une réparation à la clef constituent des éléments qui jouent incontestablement en faveur de l'accusé. Ce dernier peut donc avoir intérêt à accepter la médiation et à trouver avec le plaignant un accord de réparation.

Qu'observe-t-on dans la pratique ? Il y a une grande différence entre la médiation pénale auprès des mineurs et la médiation pénale entre les adultes (celle proposée par le juge de paix). En effet, l'accusé mineur accepte la médiation dans pratiquement tous les cas (les exceptions sont rarissimes) alors que les adultes l'acceptent très rarement. D'autre part, lorsque la médiation avec un délinquant mineur a lieu, le taux d'issues positives caractérisées par un accord de réparation est extrêmement élevé, supérieur à 90%. En revanche, lorsque la médiation entre adultes a lieu, ce qui est, comme je le disais, très rare, le taux de réussite est lui-même très bas.

On peut expliquer cette différence de plusieurs manières. Premièrement, dans le cas de la justice des mineurs, qu'il s'agisse de mise à l'épreuve, d'évaluation de la personnalité du mineur ou d'assistance au mineur accusé, tous les projecteurs sont braqués sur le comportement du jeune vis-à-vis de la médiation, qui va orienter la décision du juge. La prescription est on ne peut plus claire et si cela n'a pas sauté aux yeux du mineur délinquant, les services sociaux du tribunal ou son avocat se chargeront de lui rappeler qu'il est dans son intérêt d'accepter la médiation et de bien s'y comporter s'il veut s'attirer les bonnes grâces du juge. Cette pression extérieure est de nature à jeter un doute sur le libre consentement du prévenu à la médiation. Aucune disposition de ce type n'existe en revanche dans le décret-loi relatif à la compétence pénale du juge de paix où la médiation n'est en aucun cas considérée comme une prescription ni comme un moyen d'évaluation de l'accusé. Deuxièmement, l'accusé adulte est plus combatif. Il ne s'avoue pas vaincu. Souvent il nie les faits ou les justifie. Il se pose lui-même en victime comme en témoigne le taux important de contre-plaintes qui caractérise les procès pénaux devant le juge de paix. Les adultes sont beaucoup moins disposés à faire des concessions. Ils veulent qu'on leur donne raison et les accusés se posent en victimes. Même lorsqu'ils acceptent la médiation, ils ne se posent pas, comme les mineurs, en contrevenants devant répondre de leurs actes, faisant amende honorable et disposés à accepter n'importe quel accord pour s'attirer la clémence du juge. Ces différences se voient tout de suite quand on pratique la médiation auprès de ces deux catégories de personnes, ce qui est mon cas. Les mineurs sont généralement plutôt

mutiques lors de la rencontre avec la victime. On les voit tantôt terrorisés, ayant du mal à comprendre comment ils en sont arrivés là, tantôt penauds, tantôt sournois, faisant bonne figure dans une sorte de simulacre. Ils sont parfois même désarmants d'ingénuité lorsqu'ils déclarent, au cours des entretiens préliminaires, qu'ils sont là parce qu'on leur a expliqué que c'était dans leur intérêt. L'atmosphère des médiations entre adultes est complètement différente. La tension est palpable. Les accusés n'adoptent jamais un profil bas, d'autant que, souvent, ils sont en même temps plaignants. Ils ne sont pas mutiques. Ils s'expriment et interrompent, accusent à leur tour. Ils ont envie d'en découdre. Entre adultes les conflits sont donc plus ouverts et plus difficiles à médier, mais au moins les participants s'expriment. Ils sont plus centrés sur l'ici et maintenant de la médiation que sur d'hypothétiques retombées processuelles. Les conflits sont souvent anciens, ce qui n'est pas le cas des infractions commises par les mineurs qui sont, la plupart du temps, imprévisibles. Et c'est la volonté de sortir de ces conflits par une voie extrajudiciaire qui pousse les adultes à accepter la médiation pénale.

Le résultat de ces différences est que l'issue des médiations entre adultes est bien plus incertaine. On est loin des 90% de résultats positifs de la médiation auprès des mineurs. De fait, les adultes ne ressentant pas la pression que ressentent les mineurs de la part de l'institution judiciaire, ils ne sont pas aussi nombreux à accepter la médiation et celle qui les concerne s'est beaucoup moins développée en Italie. Les juges de paix, d'ailleurs, rechignent à la proposer, y voyant une perte de temps inutile, ce qui n'est pas le cas des procureurs du tribunal pour mineurs qui y voient une occasion d'évaluer la personnalité du jeune. Les juges de paix n'ont certes pas compris l'intérêt que la médiation peut présenter et beaucoup de travail reste à faire dans ce domaine. Dans celui de la justice auprès des mineurs, en revanche, la médiation est également vue par beaucoup de procureurs comme une mesure éducative. C'est la raison pour laquelle elle s'est énormément développée ces dernières années. Le ministère italien de la Justice organise même des séminaires internationaux sur la médiation pénale auprès des mineurs. Cela serait impensable concernant la médiation entre adultes sur proposition du Juge de Paix dont la compétence pénale n'existe d'ailleurs que depuis l'an 2000.

Compte tenu des pressions pesant sur le mineur pour qu'il accepte la médiation et qu'il conclue un accord de réparation, il semble que l'on soit ici, avec la médiation pénale, davantage en présence d'une prescription juridictionnelle que d'une procédure autonome. Je crois que l'on se berne d'illusions concernant les effets éducatifs de la médiation pénale auprès des mineurs. Toutefois, peut-être constitue-t-elle un moindre mal par rapport à la procédure strictement judiciaire aboutissant à la peine. Psychologiquement, la représentation de la réparation d'un tort causé n'a peut-être pas la même valeur qu'une peine qui, même lorsqu'elle n'est pas afflictive, est toujours plus ou moins infamante. Toutefois, cela n'est pas certain. Dans le cas de la médiation pénale auprès des mineurs, mon impression, basée sur mon expérience, est plutôt que le jeune vit l'accord plus comme une échappatoire et comme un moyen de se tirer d'affaire que comme la négociation médiée d'une « réparation ».

Reste le problème terminologique posé par la médiation pénale. Dans le cas de la justice des mineurs, le consentement de l'auteur des faits étant fortement conditionné par ses retombées sur le procès, cette pratique mérite-t-elle encore l'appellation de « médiation » ? La position de Michèle Guillaume-Hofnung, pour ce

qui est de la France, est on ne peut plus claire : « Toute altération de ce que le juriste appelle l'*animus* (ici la volonté claire de médier) entraîne la nullité du contrat et l'impossibilité personnelle de médier. Cela disqualifie la plupart des médiations pénales. Où est l'*animus* quand le délinquant a le choix entre la poursuite pénale et la médiation et quand la victime a le choix entre le classement sans suite et la médiation ? Il y a place pour une conciliation réaliste, mais pas pour une médiation. »²⁵ Le problème se pose différemment pour les adultes. S'agissant d'infractions qui sont poursuivies sur plainte, le retrait de celle-ci peut entrer dans une négociation sur une quelconque réparation, mettant ainsi fin à la procédure. Toutefois, c'est un choix qui appartient aux parties et non au juge. Dans mon expérience, l'enjeu, pour les parties, est souvent d'avoir la paix et de mettre fin au conflit. Les plaignants sont souvent des gens qui se connaissent, des voisins par exemple, et lorsqu'ils choisissent la médiation, leur motivation est surtout de sortir du conflit par le haut.

Les deux grands courants de la médiation pénale

Deux conceptions de la médiation pénale semblent donner d'autres éléments de réponse à la précédente question. Une première, pragmatique, voit dans la médiation pénale un moyen d'aboutir à la conclusion d'accords de réparation. Une autre, plus idéaliste, mais qui n'est pas nécessairement exclusive de la première, met l'accent sur l'aspect éducatif de la médiation pénale, sur sa valeur en tant qu'elle vise à restaurer un lien social. Il est intéressant de noter que la plupart des ouvrages sur la médiation pénale, aussi bien en France qu'en Italie, sont l'œuvre de juristes. Rares sont les psychologues, les sociologues ou les pédagogues qui se soient penchés sur une pratique dans laquelle beaucoup voient pourtant une portée éducative.

Dans la pratique, ces deux conceptions débouchent souvent au niveau méthodologique sur deux courants. J'appellerai le premier, le courant négociatif, traduction libre du mot italien *negoziale* et le second le courant humaniste. Le premier met l'accent sur la réparation et le second sur une communication profonde entre les parties. Ces distinctions sont formelles, mais on peut évaluer l'importance relative de chacun de ces deux courants dans les différents modèles de médiation pénale et plus largement dans les différents champs d'application de la médiation. Comme de nombreuses autres formes de médiation, la médiation pénale consiste en une mise en relation et en la tentative d'instauration d'une communication aussi empathique que possible. Par « mise en relation », il ne faut pas nécessairement entendre la rencontre physique, en face à face, des participants de la médiation. Il se produit des cas où la victime ne souhaite pas rencontrer l'auteur des faits, mais est disposée à négocier avec lui une réparation par l'intermédiaire du médiateur. La relation, même si elle n'est pas directe, est néanmoins réelle. Pour ce qui concerne la communication, elle peut être centrée sur la tâche (trouver un arrangement ou un accord) et caractérise alors l'approche négociative ou bien encore être centrée sur la personne, impliquant alors l'expression de ses propres sentiments et émotions. Dans ce dernier cas, elle caractérise plutôt l'approche humaniste. Voyons plus précisément ce que sont ces deux modèles.

²⁵ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 88.

Le courant négociatif

Le modèle négociatif vise la réparation. Il ne présuppose pas que la communication soit profonde ni qu'elle soit centrée sur la personne. Il s'agirait plutôt d'une communication centrée sur la réparation. Une communication profonde pourrait même être dangereuse dans la mesure où elle pourrait créer des tensions insurmontables et compromettre les possibilités d'un accord. Conclure un accord négocié ne signifie pas nécessairement se réconcilier et s'aimer. Le but de la négociation dans le cas d'un conflit est simplement de trouver un accord qui mette fin à la guerre, au conflit ouvert, au recours déposé devant la justice, à l'impossibilité de collaborer. Il s'agit souvent d'identifier les intérêts des parties engagées dans le conflit et de trouver des solutions préservant au maximum ces intérêts. C'est en quelque sorte une version pragmatique de la médiation centrée sur l'accord.

Le courant humaniste

Le modèle humaniste est beaucoup plus ambitieux. Il est intéressant de noter que si la conclusion d'un accord de réparation n'implique pas une réconciliation profonde et un lien positif entre les parties, on peut difficilement imaginer qu'une réconciliation profonde et la recréation d'un lien positif entre les parties n'aboutisse pas à une conduite réparatrice, quoique cela puisse se produire. C'est en ce sens que l'approche négociative est minimaliste. Le modèle humaniste ne se contente pas d'éviter la guerre, le conflit ouvert, le recours à la Justice ou l'impossibilité de collaborer. Le modèle humaniste vise plus haut. Il vise la communication profonde, la compréhension mutuelle, l'estime réciproque, la restauration d'un lien positif. Il y a une différence entre éviter une relation négative et instaurer une relation positive.

La valeur éducative de la médiation pénale

L'éducation, si l'on admet qu'elle constitue un processus qui va au-delà du simple conditionnement skinnérien, présuppose une adhésion libre aux propositions qui sont faites. En effet, la contrainte n'est pas éducative.²⁶ Or, une des particularités de la médiation pénale par rapport à d'autres types de médiations de conflits réside, comme nous l'avons vu, dans son articulation avec la procédure pénale. Si la médiation pénale est une pratique extrajudiciaire dans sa nature intrinsèque, elle n'en a pas moins deux points de contact majeurs avec la procédure pénale. Le premier se situe au niveau de la proposition qui est faite par l'institution judiciaire aux parties concernées de s'engager dans un parcours de médiation. Comme nous l'avons dit plus haut, cette proposition, du reste, dans le cas de la médiation pénale auprès des mineurs, s'apparente parfois plutôt à une prescription. Par exemple, en Italie, l'article 28, portant sur la suspension du jugement et la mise à l'épreuve, du

²⁶ Bonfanti T., *La costrizione non è educativa* in Barnao C. et Fortin D. (a cura di) *Autorità e accoglienza nell'educazione*, Erickson, Trento, 2009.

décret numéro 448 du président de la république en date du 22 septembre 1988 régissant le procédure pénale auprès des mineurs stipule dans son second paragraphe : « *Con l'ordinanza di sospensione il giudice affida il minorenne ai servizi minorili dell'amministrazione della giustizia per lo svolgimento, anche in collaborazione con i servizi locali, delle opportune attività di osservazione, trattamento e sostegno. Con il medesimo provvedimento il giudice può impartire prescrizioni*[c'est moi qui souligne] *dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione del minorenne con la persona offesa dal reato.* »²⁷

Le second point de jonction avec la procédure pénale se situe au niveau de la relation qu'effectue le service de médiation à l'autorité qui lui a adressé le cas. Cette relation porte sur la réalisation ou non de la médiation et sur la nature de l'accord conclu entre l'auteur de l'infraction et sa victime. Même s'il n'y est pas tenu par le code de procédure pénale, le juge tient évidemment compte du résultat de la médiation dans la sentence qu'il va prononcer. Ce sont les fameuses « retombées sur le procès » que l'auteur de l'infraction n'ignore pas et qu'il escompte toujours dans le cas des mineurs et peut-être parfois dans le cas des adultes.

Dans ces conditions et plus encore dans le cadre de l'article 28 précité, il est de l'intérêt de l'auteur de l'infraction de faire preuve de bonne volonté. Son acceptation de participer à la médiation, ses excuses et ses propositions de réparations peuvent être de pure convenance, de l'ordre du comportement et n'engager en rien sa personne à un niveau profond. Aucune injonction, émanât elle d'un juge, ne saurait par elle-même avoir une valeur éducative. L'injonction peut même avoir un effet contraire, amenant l'auteur de l'infraction à un comportement complètement dicté par les circonstances et inauthentique. La valeur éducative de la médiation pénale présuppose un minimum de désir, de la part de l'auteur de l'infraction, de rencontrer sa victime et de communiquer avec elle. Dans la mesure où existent des bénéfices secondaires évidents à participer à la médiation et à y faire bonne figure, l'acceptation de la médiation par l'auteur de l'infraction ne garantit rien de son désir réel de rencontrer sa victime et de communiquer avec elle. Partant, elle ne garantit rien de la portée éducative de la médiation.

Cette distinction renvoie aux motivations intrinsèques ou extrinsèques qu'un élève peut avoir vis-à-vis des tâches scolaires qui lui sont imposées. Les motivations intrinsèques sont celles qui sont liées à la matière elle-même (le goût des mathématiques, de l'histoire, du français, etc.). Les motivations extrinsèques sont celles qui portent sur les avantages que l'élève peut retirer du travail scolaire qu'on lui demande (les diplômes par exemple). Or il a été démontré²⁸ que les motivations qui produisent des apprentissages durables sont les motivations intrinsèques. Mais il y a pire, les motivations extrinsèques, lorsqu'elles existent, peuvent entamer les motivations intrinsèques.

²⁷ *Codice di procedura penale*, Casa Editrice La Tribuna, 2008, page 2275. Traduction Thierry Bonfanti: « Avec l'ordonnance de suspension, le juge confie le mineur aux services des mineurs de l'administration de la justice pour le déroulement, y compris en collaboration avec les services locaux, des activités opportunes d'observation, de traitement et de soutien. Avec la même mesure le juge peut ordonner des *prescriptions* [c'est moi qui souligne. TB] destinées à réparer les conséquences du délit et à promouvoir la conciliation du mineur avec la victime du délit. »

²⁸ Lieury A. et Fenouillet F., *Motivation et réussite scolaire*, Dunod, 2006

L'hypothèse selon laquelle la motivation du mineur, auteur de l'infraction, à participer à la médiation serait purement instrumentale semble démontrée par les faits. Dans les cas, rares mais quasi-expérimentaux, où la sentence fut prononcée avant la médiation, l'accusé mineur renonça par la suite à y participer. Il convient donc de rester réaliste quand à la portée éducative de la médiation pénale. On peut d'ailleurs se demander ce qui pourrait pousser l'auteur d'une infraction à accepter de rencontrer sa victime, de communiquer avec elle et de lui proposer une réparation s'il n'existait pas une pression de l'institution judiciaire. Parler de réparation présuppose une pleine assomption de responsabilité de la part de l'auteur de l'infraction, et au-delà de cette assomption de responsabilité, l'adhésion au parcours de médiation présuppose un désir de réparation de la part de l'auteur de l'infraction. Cela ne va pas de soi. J'ai vu des mineurs auteurs d'infractions pénales revendiquer leur acte comme légitime. Comment peut-on s'attendre à un acte de réparation authentique si le dommage causé est considéré comme légitime ? Si l'on fait l'hypothèse que la remise en question, par l'auteur de l'infraction, de la légitimité de son acte pourrait être un résultat de la médiation, avec quelle motivation celui-ci pourrait-il adhérer à la médiation ? Par remords ? Par sentiment de culpabilité ? Par un désir ou une nécessité de restaurer un rapport d'amitié, de voisinage, de collaboration ? Peut-être simplement pour sortir de la souffrance qu'occasionne le conflit ? Toutes ces questions renvoient à une autre question fondamentale, celle de savoir dans quelle mesure une médiation pénale basée sur le désir des participants, donc une vraie médiation, est possible avec les mineurs.

L'accusé peut s'attendre à une retombée positive du résultat de la médiation sur le procès à sa charge dans le sens où, ayant accepté la médiation, il ferait preuve d'une attitude constructive qui pourrait lui attirer la clémence du juge. Toutefois, cette motivation purement instrumentale et extrinsèque est-elle suffisante pour produire une réévaluation de l'acte répréhensible commis ? Certainement pas. Il faut autre chose.

Un vrai désir de participer à la médiation présuppose une absence de contrainte subjectivement vécue quand bien même la contrainte objective demeurerait. A partir de là, tout devient possible et la médiation peut avoir un effet éducatif pour l'auteur de l'infraction. En dehors de ces cas, il semble que l'adhésion à la médiation soit purement instrumentale. Il reste toutefois possible qu'une rencontre profonde, aussi contingente qu'imprévue se produise dans le théâtre instrumentalisé de la médiation pénale et porte à des évolutions personnelles de l'une ou de l'autre des parties. Éventuellement, la réparation peut soulager la conscience de l'auteur de l'infraction, à défaut de changer profondément son rapport à autrui, et restaurer l'image qu'il a de lui-même, facilitant du même coup sa réintégration sociale. La médiation pénale peut également avoir une valeur éducative pour la victime. Elle peut lui permettre de sortir elle-même des projections qu'elle fait sur l'auteur du délit en découvrant le côté humain de celui-ci, son histoire, sa réalité qui ne se réduit pas au fait d'être « auteur d'une infraction ». Malheureusement, les retombées sur le procès dans le cadre de la médiation pénale auprès des mineurs risquent fort de compromettre l'authenticité de la rencontre et l'hypothèse de telles expériences.

Réparation pécuniaire des victimes dans la médiation pénale auprès des mineurs

Un des buts de la médiation pénale est la réparation. Dans le cadre de la médiation pénale auprès de mineurs, il arrive assez souvent que la victime demande une réparation pécuniaire. Or, le mineur n'a pas la capacité juridique pour signer un accord de réparation de ce type. Dans le Trentin-Haut-Adige, ce type d'accord est pris par les parents qui néanmoins ne sont pas associés véritablement à la médiation. Il y a là quelque chose d'anormal. Si l'accord est pris avec les parents, ne sommes nous pas davantage en présence d'une médiation civile que d'une médiation pénale ? Nous sommes dans la confusion plus totale avec une médiation pénale qui est, en réalité, une conciliation, et une réparation conclue *in extremis* avec une partie exclue de ladite conciliation. Si l'exigence de la victime est d'obtenir une réparation pécuniaire, vue l'incapacité juridique du mineur, la médiation pénale est-elle la bonne réponse ? Il me semble que non. Si une médiation devait être tentée sur la base d'une demande de réparation pécuniaire, elle devrait plutôt être de nature civile.

La médiation non directive intervenante

La communication ne préjuge pas de la finalité, négociative ou humaniste, de la médiation. La communication n'est pas non plus dans l'absolu finalisée à la réconciliation. Pour conclure un accord, il faut bien se parler, et comment appeler cela autrement que de la communication ? Je voudrais dire que mon modèle de médiation n'est ni négociatif, ni humaniste. Il est « non-directif intervenant ». J'aurai l'occasion plus loin de développer ce qu'est la « non-directivité intervenante », la N.D.I. Je me contenterai pour le moment de dire que c'est le désir des participants qui détermine la finalité négociative ou humaniste de la médiation. Toute pression pour amener les participants à parler d'eux est non seulement inutile mais même contre-productive. Doublement contre-productive même, dans le cas de la médiation pénale auprès des mineurs en ce qu'elle constituerait une seconde forme de contrainte, encore plus insupportable selon moi, après celle qui résulte des retombées du résultat de la médiation sur la sentence du juge. En disant cela, je mets la personne au centre de la médiation et mon approche pourrait être légitimement rangée parmi les modèles humanistes. Cela me semble acceptable, mais pour ne pas créer de confusion et pour me démarquer d'approches considérant l'expression de ses propres émotions comme un passage obligé de la médiation, je préfère parler de médiation « non directive intervenante ». Dans cette perspective, je définis la médiation comme la mise en relation de deux désirs, le désir des parties. J'aurai également l'occasion de clarifier comment le désir même du médiateur intervient dans le déroulement de la médiation.

Les critères d'évaluation de la médiation pénale

Cette double finalité potentielle de la médiation pénale appelle une double évaluation de son résultat. On peut en effet évaluer la médiation sous l'angle de la réparation. Je vois

alors deux critères d'évaluation possibles. Le premier est l'accord de réparation proprement dit et le second, la plupart du temps corrélatif du premier, le retrait de la plainte. Le code de procédure pénale italien lie explicitement les deux lorsque dans l'article 29, paragraphe 5, du décret-loi n° 274 du 28 août 2000 relatif aux dispositions sur la compétence pénale du juge de paix, il stipule : « *In caso di conciliazione è redatto processo verbale attestante la remissione di querela o la rinuncia al ricorso di cui all'articolo 21 e la relativa accettazione. La rinuncia al ricorso produce gli stessi effetti della remissione della querela.* »²⁹. Toutefois, on peut également évaluer la médiation sous l'angle de la communication. Dans ce cas, l'évaluation peut porter sur trois critères qui constituent les réponses à trois questions. Premièrement, la personne a-t-elle le sentiment qu'elle a pu s'exprimer au cours de la médiation ? Deuxièmement, la personne a-t-elle le sentiment qu'elle a été comprise par la partie adverse ? Troisièmement, la personne a-t-elle le sentiment d'avoir mieux compris la partie adverse ? Selon moi, toute évaluation de la médiation pénale devrait porter sur ces deux axes, l'axe de la réparation et l'axe de la communication.

Tableau récapitulatif des différences entre modèle négociatif et modèle humaniste

On voit donc que ces deux manières de concevoir la médiation pénale entraînent toute une chaîne de conséquences au niveau méthodologique et évaluatif. On pourrait résumer cela par le tableau suivant.

	Modèle négociatif	Modèle humaniste
Centration	Sur la réparation	Sur la personne
Processus	Négociation	Communication au niveau des sentiments
Finalités	Réparation du dommage causé.	Éducation, lien social, réévaluation de l'autre
Critères d'évaluation du résultat	Accord de réparation, retrait de la plainte	Sentiments d'avoir pu s'exprimer, d'avoir été compris et d'avoir compris l'autre.

Différences entre médiation et conciliation dans le contexte pénal

Pierpaolo Martucci, dans son article sur la médiation pénale rédigé pour l'*Enciclopedia Giuridica Treccani* distingue la médiation pénale de la conciliation en ces termes : « *Una precisazione opportuna riguarda il termine « conciliazione » o « riconciliazione », in genere usato in stretta connessione alla mediazione, o*

²⁹ *Codice di procedura penale*, Casa Editrice La Tribuna, 2008, page 2215. Traduction Thierry Bonfanti: « En cas de conciliation, un procès verbal est rédigé attestant le retrait de la plainte ou le renoncement à effectuer un recours prévu par l'article 21 et sa relative acceptation. Le renoncement au recours produit les mêmes effets du retrait de plainte. »

*addirittura come suo sinonimo. In realtà, si rileva, si tratta di una sovrapposizione impropria in quanto la riconciliazione individua una realtà che attiene essenzialmente all'esito dell'incontro tra autore e vittima, mentre il termine mediazione – più neutro – viene utilizzato preferibilmente per descrivere il processo mediante il quale si può giungere alla riparazione o alla riconciliazione »*³⁰ Cette distinction est contestable car le mot « conciliation » définit aussi bien l'action que son résultat. Le code de procédure pénale italien, dans ses dispositions sur la compétence pénale du juge de paix citées plus haut, déclare à l'article 29, paragraphe 4 : « *Il giudice, quando il reato è perseguibile a querela, promuove la conciliazione tra le parti. In tal caso, qualora sia utile per favorire la conciliazione, il giudice può rinviare l'udienza per un periodo non superiore a due mesi e, ove occorra, può avvalersi anche dell'attività di mediazione di centri e strutture pubbliche o private presenti sul territorio. In ogni caso, le dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'attività di conciliazione non possono essere in alcun modo utilizzate ai fini della deliberazione.* »³¹ Il est donc bien fait allusion de manière explicite à une *activité de conciliation*. Il semble que dans ce même paragraphe, le mot « conciliation » soit utilisé aussi bien pour définir un résultat qu'une activité. Il reste vrai que si le terme de « conciliation » peut avoir le sens de « résultat » outre que celui « d'activité », le terme de « médiation » ne saurait se référer à autre chose qu'à la stricte activité. Le problème que pose l'utilisation du terme de médiation dans le contexte de la procédure pénale auprès des mineurs est lié au fait que si la médiation est par essence non-directive, comme je le pense et comme je le démontrerai, l'usage du terme est abusif dans un dispositif où il existe une pression sur l'un des participants qui n'est pas totalement libre de ne pas y participer, sauf à ne pas le vivre subjectivement comme une contrainte, ce qui est possible théoriquement, mais, je dois l'avouer, rarissime dans la pratique. Le terme de conciliation, en revanche, s'accommode d'un tel contrôle juridique. C'est un autre critère qui permet de distinguer la conciliation de la médiation dans un contexte pénal.

Différents niveaux de victimisation

Dans la médiation pénale, quoi qu'on en dise et malgré l'impartialité des médiateurs, les deux participants à la médiation n'ont pas le même statut. L'un d'entre eux est identifié comme l'auteur d'une infraction cependant que l'autre est défini comme « victime ». Or, il existe différents niveaux de victimisation. La victime d'une infraction

³⁰ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione Penale*, édition 2005, page 1. Traduction Thierry Bonfanti : « Une précision opportune concerne le terme « conciliation » ou « réconciliation », généralement utilisé en rapport avec la médiation si ce n'est même carrément comme synonyme. En réalité, peut-on observer, il s'agit d'une superposition improprie dans la mesure où la « réconciliation » caractérise une réalité qui concerne essentiellement le *résultat* de la rencontre entre l'auteur et la victime alors que le terme « médiation » - plus neutre – est utilisé de préférence pour décrire le *processus* à travers lequel *il est possible* d'arriver à la réparation ou à la réconciliation. »

³¹ *Codice di procedura penale*, Casa Editrice La Tribuna, 2008, page 2215. Traduction Thierry Bonfanti : « Le juge, quand le délit est passible de poursuites sur plainte de la victime, promeut la conciliation entre les parties. Dans ce cas, si cela s'avérait utile pour favoriser la conciliation, le juge peut renvoyer l'audience à une date ne dépassant pas deux mois et, si nécessaire, recourir également à l'activité de médiation de centres ou de structures publiques ou privées présentes sur le territoire. Dans tous les cas, les déclarations faites par les parties au cours de l'activité de conciliation ne peuvent être en aucune sorte utilisées dans le cadre des délibérations. »

est victime dans le cadre de cette infraction. Mais cette infraction peut être elle-même une réaction à une autre infraction, comme le démontrent les nombreuses contre-plaintes observées en particulier dans le cadre des affaires impliquant les seuls adultes. La victime peut aussi avoir provoqué son agresseur sans que cette provocation constitue une infraction. En outre, il y a des niveaux de victimisation qui sont extérieurs au conflit qui a engendré la médiation. Le jeune issu d'un milieu défavorisé est lui aussi victime d'une injustice. Dans nos sociétés, le mérite n'est pas le seul critère de répartition des richesses. Pour prendre un seul exemple, il n'y a aucun mérite à naître dans une famille riche, cultivée et aimante. Même si certains s'en sortent par le jeu d'influences heureuses, il est faux de dire que nous avons tous les mêmes chances au départ. Les inégalités ne valent pas seulement au niveau économique, mais aussi et surtout au niveau affectif et psychologique. Un jeune abandonné par ses parents, rejeté par l'école et successivement par le monde du travail est lui aussi victime d'une injustice. On peut bien sûr lui demander des comptes dans le cadre d'une infraction qu'il aurait commise, mais il ne faut jamais oublier qu'un individu ne se réduit pas aux actions illégales qu'il peut être amené à commettre. Le système judiciaire intègre cette réalité sous la forme des « circonstances atténuantes ». Il serait paradoxal que la médiation qui promeut la rencontre et la communication entre les personnes fasse fi de cette dimension de la situation. Cela ne saurait s'opérer sous la forme d'un plaidoyer, comme cela se produit lors d'un procès, mais dans la possibilité offerte à l'auteur de l'infraction de parler de lui au-delà de l'action qui fait l'objet de la médiation à laquelle il participe.

Les assemblées tribales traditionnelles

La Recommandation n°R (99) 19 du Conseil de l'Europe relative à la médiation en matière pénale présente les assemblées tribales traditionnelles comme une des variantes de celle-ci. Or, si le mode de résolution des conflits des assemblées tribales traditionnelles peut sans doute être considéré comme une forme de justice réparative, son assimilation à la médiation me semble abusive. En effet, si nous prenons l'exemple du mode de résolution des conflits de la tribu Kpelle au Liberia tel qu'il nous est rapporté par James L. Gibbs, des différences radicales entre ce que l'auteur appelle « médiation » et la médiation telle que nous le concevons dans cette thèse sautent tout de suite aux yeux. Aaron Podolefsky et Peter J. Brown, dans leur ouvrage *Applying Anthropology*, citent un cas observé par James L. Gibbs. L'histoire est la suivante : *“Wana Nya, the complainant, had one wife, Yua. His older brother died and he inherited the widow, Yokpo, who moved into his house. The two women were classificatory sisters. After Yokpo moved in, there was strife in the household. The husband accused her of staying out late at night, of harvesting rice without his knowledge, and of denying him food. He also accused Yokpo of having lovers and admitted of having had a physical struggle with her, after which he took a basin of water and washed his hands of her. Yokpo countered denying the allegations about having lovers, saying that she was accused falsely, although she had in the past confessed the name of one lover. She further complained that Wana Nya had assaulted her and, in the act, had committed the indignity of removing her headtie, and had expelled her from the house after the ritual hand-washing. Finally, she*

alleged that she had been thus cast out of the house at the instigation of the other wife who, she asserted, had great influence over their husband."³²

Puis vient la présentation du « médiateur » : « *Kolo Wa, the Town Chief and quarter elder, and the brother of Yokpo, was the mediator of the moot, which decided that the husband was mainly at fault, although Yua and Yokpo's children were also in the wrong. Those at fault had to apologize to Yokpo and bring gifts of apology as well as local rum for the disputants and participants in the moot. [...] The mediator will have been selected by the complainant. [...] The mediator and others present will point out the various faults committed by both the parties. After everyone has been heard, the mediator expresses the consensus of the group. For example, in the Case of the Ousted Wife, he said to Yua: "The words you used towards your sister were not good, so come and beg her pardon."*³³ On observe tout d'abord que dans ce cas particulier, le médiateur est le frère de l'accusée mais que c'est le plaignant qui l'a choisi, ce qui semble être la règle. Cela peut questionner quant à l'impartialité du prétendu "médiateur". Ensuite, ce sont l'assemblée et le médiateur qui sont chargés de juger. Ce sont eux qui décident qui a tort, qui a raison et en quelle mesure. Dans ce contexte, il semble que le médiateur exprime le consensus de l'assemblée, mais on ne sait pas comment ce consensus est atteint ni ce qui se passe lorsque cela n'est pas le cas. Enfin, le choix de la réparation n'est pas laissé à la discrétion des parties mais décidé par l'assemblée. Le lieu même où se déroule la médiation n'est pas neutre : « *The moot is often held [...] at the home of the complainant, the person who calls the moot.* »³⁴ Nous comprenons donc que non seulement le médiateur est choisi par le plaignant, mais que la médiation se déroule aussi à son domicile. Nous sommes donc face à une forme de justice communautaire où le médiateur est appelé comme un arbitre. Le consensus semble aller de soi. Il y a un gagnant et un perdant, ce qui est dans la logique judiciaire mais pas dans celle de la médiation, même si les peines sont légères : « *The losing party is also lightly "fined"* »³⁵ On peut aussi s'interroger sur la pression exercée par le groupe dans l'acceptation de la sentence. Absence de neutralité, pouvoir du médiateur, solution imposée par le groupe, on se demande ce que la médiation a à voir avec de telles assemblées. Si les assemblées

³² Podolefsky A. and Brown P. J., *Applying Anthropology. An Introductory Reader*. Third edition. Mayfield Publishing Company. Mountain View. California. 1994. Pages 266-267. Traduction Thierry Bonfanti : « Wana Nya, le plaignant, avait une femme, Yua. Son frère aîné mourut et il hérita de la veuve, Yokpo qui déménagea chez lui. Les deux femmes étaient classées comme sœurs. Après que Yokpo eût déménagé, il y eut des conflits au sein du ménage. Le mari l'accusa de rester dehors tard le soir, de récolter du riz sans qu'il le sût, et de lui refuser de lui donner à manger. Il accusa également Yokpo d'avoir des amants et admit de s'être battu physiquement avec elle, après quoi il prit une bassine d'eau et se lava les mains d'elle. Yokpo riposta, niant les allégations au sujet des amants, disant qu'elle était accusée à tort, bien qu'elle eût, dans le passé, confessé le nom de l'un de ses amants. Elle accusa en outre Wana Nya de l'avoir agressée et, à cette occasion, de lui avoir fait l'affront d'enlever le foulard qu'elle portait sur la tête et de l'avoir mise à la porte après le rituel du lavage de mains. Enfin, elle prétendit qu'elle avait été rejetée de la maison à l'instigation de l'autre femme qui, affirma-t-elle, avait une grande influence sur leur mari. »

³³ Ibid., page 267. Traduction Thierry Bonfanti : « Kolo Wa, chef du village, ancien du quartier et frère de Yokpo, était le médiateur de l'assemblée, laquelle décida que le mari était le principal fautif, bien que Yua et les enfants de Yokpo eussent aussi des torts. Le fautif dut s'excuser auprès de Yokpo et apporter des cadeaux d'excuse ainsi qu'un rhum local pour les parties en litige et les participants à l'assemblée. [...] Le médiateur aura été choisi par le plaignant. [...] Le médiateur et les autres présents relèveront les différentes erreurs commises par chacune des parties. Après que chacun ait été entendu, le médiateur exprime le consensus du groupe. Par exemple, dans le Cas de l'Épouse Évincée, il dit à Yua : " Les mots que tu as utilisés envers ta sœur n'étaient pas bons, donc viens et demande-lui pardon." »

³⁴ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « L'assemblée se déroule souvent [...] au domicile du plaignant, la personne qui a demandé le débat. »

³⁵ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « La partie perdante est aussi légèrement "condamnée" »

tribales traditionnelles constituent certainement, replacées dans leur contexte, d'excellentes formes de justice alternative et réparative, elles ne sauraient être confondues avec la médiation et leur inscription par le Conseil de l'Europe au rang des différents modèles de médiation en matière pénale non seulement est abusive, mais elle révèle l'énorme flou conceptuel et théorique existant autour de ce terme pourtant de plus en plus en vogue.

La médiation civile

Le gouvernement italien, par décret-loi du 4 mars 2010, a promulgué une loi faisant de la médiation une condition de recevabilité des actions civiles relatives à des différends en matière de copropriété, de droits réels, de division, de succession, d'héritage, de pactes familiaux, de location, de prêts à l'usage, de location d'entreprise, de dommages et intérêts dérivant de la circulation de véhicules et d'embarcations, de responsabilité médicale et de diffamation par voie de presse ou par toute autre voie publicitaire, de contrats d'assurance, de contrats bancaires et financiers (article 5). Cette loi suscite beaucoup de remous au sein du barreau. Certains y voient un risque de déflation des causes civiles plaidables au tribunal et donc d'une diminution de leurs revenus alors que c'est effectivement le but poursuivi par le gouvernement. D'autres, au contraire, revendiquent le monopole de cette nouvelle activité, arguant de la nécessité de posséder certaines compétences en droit civil pour pouvoir médier les conflits visés par la loi. Dans un cas comme dans l'autre, la motivation de fond de ce soulèvement est d'ordre économique et corporatiste. Ce qui est contesté est le caractère obligatoire de la médiation institué par cette loi. Cet encadrement juridique de la médiation fait en effet question mais pour des motifs qui n'ont rien à voir avec les revenus des avocats.

Le premier problème est terminologique. Si la non-directivité ou, si l'on préfère, le libre consentement des parties à s'y engager sont, non pas des attributs mais des éléments constitutifs de la médiation, il devient illégitime d'appeler ainsi cette pratique. Le pouvoir exécutif, pourtant, dans les dispositions générales de la loi, a pris le soin de définir les concepts de « médiation » et de « médiateur » en ces termes :

« a) *mediazione*: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;

» b) *mediatore*: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo. »³⁶

³⁶ *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 5 marzo 2010. Decreto legislativo 4 marzo 2010, n°28. Capo I. Articolo 1.* Traduction Thierry Bonfanti:

« a) médiation: l'activité, ici dénommée, exercée par un tiers impartial et ayant pour but d'assister deux ou plusieurs sujets soit dans la recherche d'un accord amiable pour le règlement d'un litige, soit dans la formulation d'une proposition pour la résolution de celui-ci ;

» b) médiateur : la ou les personnes physiques qui, individuellement ou de manière collégiale, exercent la médiation en restant dépourvues, dans tous les cas, du pouvoir de rendre des jugements ou des décisions contraignantes pour les destinataires du service même. »

Par ailleurs, la confidentialité des débats est elle-même garantie par la loi :

« 1. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.
» 2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti. »³⁷

De même, les déclarations faites lors de la médiation sont inutilisables lors du procès et le médiateur n'est pas tenu à témoigner (article 10).

On retrouve dans ces définitions, certaines des caractéristiques de la médiation ou du médiateur comme la présence d'un tiers impartial (le médiateur a d'ailleurs l'obligation de souscrire une déclaration d'impartialité pour chaque affaire médiée et d'informer immédiatement l'organisme qui l'emploie ainsi que les parties des raisons d'un possible préjudice à l'impartialité dans le déroulement de la médiation³⁸), l'absence du pouvoir de rendre des jugements et la confidentialité. Toutefois, cette absence de pouvoir est en partie contredite par l'article 11 qui stipule en son alinéa 1 que : « Quando l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. [...] Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13. »³⁹ Or, cet article 13 stipule lui-même qu'au cas (très probable) où la mesure définie par le jugement correspondrait entièrement au contenu de la proposition faite par le médiateur, la partie gagnante l'ayant refusée serait condamnée au remboursement des frais de justice engagés par la partie perdante à partir du moment du refus de ladite proposition, ainsi qu'au versement à l'État d'une somme correspondant à la « contribution unifiée »⁴⁰. On imagine aisément que le juge ne va pas réétudier le dossier dans le détail et qu'il se basera probablement sur la proposition faite par le médiateur, qui est censée avoir été soupesée, pour formuler sa sentence. Dès lors, on comprend donc qu'un refus de la proposition du médiateur reprise intégralement par le juge risque de coûter très cher au vainqueur, raison de plus pour lui ou pour elle d'accepter la proposition du médiateur. Celui-ci est peut-être dénué de pouvoir institutionnel, mais le futur vainqueur qui refuserait sa proposition pourrait, si celle-ci était confirmée par le juge, être lourdement sanctionné. Ajoutons que si la médiation civile constitue une condition de recevabilité pour le demandeur, son refus par le défendeur peut être retenu contre lui. Ainsi, l'article 8, alinéa 5 stipule: «Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo

³⁷ Ibid. Article 9. Traduction Thierry Bonfanti :

« 1. Quiconque prête son concours ou travaille au sein de l'organisme [de médiation. TB] ou de toute façon dans le cadre de la médiation est tenu à la confidentialité concernant les déclarations faites et les informations obtenues durant son déroulement.

» 2. Concernant les déclarations faites et les informations obtenues au cours des sessions séparées et sauf accord de la partie déclarante ou de laquelle proviennent les informations, le médiateur est aussi tenu à la confidentialité à l'égard des autres parties. »

³⁸ Ibid. Article 14, alinéa 2.

³⁹ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Quand l'accord n'est pas atteint, le médiateur peut formuler une proposition de conciliation. [...] Avant la formulation de la proposition, le médiateur informe les parties des possibles conséquences indiquées à l'article 13. »

⁴⁰ La contribution unifiée est une taxe due pour toute cause engagée.

comma, del codice di procedura civile. »⁴¹ Ce qui renforce le caractère obligatoire de cette « médiation »

Nous sommes donc en présence d'un dispositif qui semble présenter des similitudes avec la médiation, mais qui s'inscrit dans un cadre extrêmement directif (caractère obligatoire de la médiation, sanction en cas d'absence injustifiée, sanction en cas de refus de la proposition du médiateur si celle-ci devait être confirmée par le juge) On pourrait comparer cette situation à un groupe de formation dont l'animation serait non directive mais où la présence serait obligatoire et finalisée à la préparation d'un examen. Il est bien évident, et nous le verrons plus loin, que la non-directivité de la médiation ne regarde pas que son processus, mais également son principe et ses finalités. On pourrait d'ailleurs faire la même observation à propos de la médiation pénale. Le médiateur peut s'y conduire de manière non-directive à l'intérieur, c'est-à-dire dans l'animation du processus ; il n'en demeure pas moins qu'une pression externe sur l'auteur du délit existe, en particulier dans le cas de la médiation pénale auprès des mineurs et singulièrement lorsque l'envoi est fait dans le cadre d'une mise à l'épreuve ! On se retrouve alors dans une configuration comparable à celle de la médiation civile.

Le second problème est celui que posent les chances de succès d'une telle « médiation » imposée. La seule issue positive est celle qui se vérifierait dans le cas où la médiation, tout en étant obligatoire, serait voulue et désirée par les parties. Dans un tel cas, la contrainte objective n'étant pas subjectivement vécue, il pourrait en résulter un véritable processus de médiation. Dans tous les autres cas, il semble bien que nous soyons face à une sorte de conciliation forcée en bonne et due forme. Notons que le fait de rebaptiser la présente procédure de médiation civile instaurée par la loi avec un autre terme, le terme de « conciliation » par exemple, ne changerait rien au fond psychologique de la chose. Cela vaut d'ailleurs tout autant pour la médiation pénale. Les enjeux terminologiques sont importants mais ils ne résument pas les enjeux psychologiques, sociaux et éducatifs. On pourrait utiliser un terme plus adéquat, et on devrait le faire, pour dénommer cette nouvelle institution, mais cela ne changera pas sa nature qui est, de fait, assez éloignée de l'idée de la médiation.

Au-delà du débat terminologique, soulignons enfin la cohérence interne de la médiation civile en termes d'encadrement juridique par rapport à la médiation pénale. En effet, le décret-loi du 4 mars 2010 prévoit l'homologation des accords conclus au terme de la médiation et, partant, leur force exécutoire : « *Il verbale di accordo, il cui contenuto non è contrario all'ordine pubblico o a norme imperative, è omologato su istanza di parte e previo accertamento anche della regolarità formale, con decreto del presidente del tribunale nel cui circondario ha sede l'organismo.* »⁴² Les accords de réparation conclus dans le cadre de la médiation pénale ne font l'objet, en revanche, d'aucune homologation, de telle sorte qu'ils n'engagent que ceux qui y croient et il est arrivé, parfois, qu'une fois la sentence prononcée, l'auteur des faits

⁴¹ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Le juge peut tirer des éléments de preuve, dans le jugement successif, du défaut de participation, sans motif justifié, à la médiation, aux termes de l'article 116, alinéa 2, du code de procédure civile.

⁴² Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Le procès-verbal de l'accord, dont le contenu n'est pas contraire à l'ordre public ou à des normes impératives, est homologué sur instance des parties et après vérification de sa régularité formelle, par décret du président du tribunal de la circonscription où siège l'organisme [de médiation. TB]. »

n'honore pas les engagements qu'il avait pris à l'issue de la médiation. Cela n'est évidemment pas possible dans le cadre de la mise à l'épreuve des mineurs dont la médiation/réparation constitue l'élément central.

Pour revenir au débat sur la nature médiative de la médiation civile telle qu'elle a été instituée par les pouvoirs publics, il est intéressant de noter une des critiques parfois faites par le barreau à son endroit. Les droits des parties, disent certains avocats, ne seraient pas assez défendus dans le cadre de la médiation. Cette critique est fondamentale car elle touche aux fondements même de la médiation. Passer d'un mode juridictionnel de résolution d'un conflit à une conciliation et encore davantage à une médiation, signifie accepter de restituer aux parties la gestion de leur conflit, leur faire confiance, renoncer aux attitudes tutélaires, accepter qu'elles soient responsables des accords qu'elles prennent et que ces accords aient une valeur dès lors qu'ils satisfont les parties, étant entendu que : «La médiation ne peut déboucher sur une solution illégale, quand bien même cette dernière recevrait l'accord des participants à la médiation.»⁴³

La médiation scolaire

La médiation scolaire peut impliquer différents types de participants. Il s'agit d'une médiation de conflits. Ces conflits peuvent concerner les élèves entre eux. On parle alors de médiation entre pairs. Ce type de médiation est d'ailleurs effectué par des élèves. La médiation entre pairs est donc une médiation entre élèves faite par des élèves.

Mais les conflits peuvent aussi concerner la relation des élèves avec les enseignants. Les enseignants acceptent rarement cette forme de médiation. Non pas qu'ils n'aient pas de conflits avec les élèves, bien au contraire, mais accepter la médiation, c'est renoncer, du moins momentanément, à son pouvoir. Accepter la médiation, c'est renoncer à un rapport de force où l'enseignant a le pouvoir pour entrer dans un rapport de communication qui se veut égalitaire. Rares sont les enseignants qui acceptent de descendre de leur piédestal. Ils craignent, à tort ou à raison, d'y laisser leur autorité. Ils n'ont d'ailleurs pas forcément tort. Le rapport de dépendance qui caractérise souvent la relation des élèves avec leurs enseignants pourrait bien se transformer en une relation de contre-dépendance, c'est-à-dire de violence retournée contre l'enseignant ayant renoncé à son pouvoir. Ce dernier pourrait payer pour les autres. Mais accepter la médiation pourrait être au contraire un moyen pour l'enseignant de gagner en « autorité consentie » ce qu'il aurait perdu en « autorité imposée ». Une fois encore, on observe que la médiation ne pourra se développer que sur un terrain propice, celui marqué par une culture de la communication. La relation enseignant-élève est tellement marquée par le rapport de force au détriment du rapport de communication qu'elle rend non seulement difficile l'adhésion à la médiation mais aussi problématique son déroulement.

Les parents sont également parties prenantes de la médiation scolaire lorsqu'il s'agit de gérer des conflits entre enseignants et parents. Mais comme le fait observer Castelli: *«le esperienze tendono a concentrarsi su queste due tipologie di*

⁴³ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 100.

relazione »⁴⁴, entendant par là la médiation impliquant d'une part les élèves entre eux et d'autre part les élèves avec leurs enseignants.

Certains auteurs rangent dans la médiation scolaire la médiation des conflits entre parents et enfants⁴⁵. Ce classement me semble discutable dans la mesure où les conflits entre parents et enfants ne sont pas exclusivement liés à l'école.

Certaines recherches semblent démontrer qu'il existe un transfert dans le milieu familial des compétences acquises au cours de la médiation scolaire en matière de résolution pacifique des conflits. Castelli cite à ce sujet les recherches de Gentry D.B. et Benenson W.A.⁴⁶ : « *Un punto interessante è l'esistenza di un notevole transfert di apprendimento fra la scuola e l'ambiente domestico, vale a dire di un passaggio delle competenze acquisite a scuola alla modalità di soluzione pacifica dei conflitti all'interno di altri ambienti (Gentry, Benenson, 1992)* »⁴⁷

La médiation familiale

Un des grands domaines d'application de la médiation est la famille. Pour être plus précis encore, elle s'adresse aux couples en phase de séparation ou de divorce. Enfin, sa finalité essentielle réside dans la gestion des problèmes relatifs aux enfants dans le cadre de la séparation. Uzqueda et Frediani en fixent ainsi les objectifs :

« *Gli obbiettivi della mediazione familiare sono:*

- » - *la continuità dei legami genitoriali per il mantenimento di stabili e significativi rapporti del figlio con entrambi i genitori;*
- » - *la responsabilità congiunta nelle decisioni da prendere verso i figli;*
- » - *l'equilibrio tra doveri/diritti dei genitori verso i figli;*
- » - *la comunicazione tra i genitori per portare avanti un progetto educativo condiviso;*
- » - *la collaborazione dei genitori nella gestione dei figli;*
- » - *il clima di fiducia reciproca che permetta di mantenere un livello di rispetto reciproco tra i genitori.* »⁴⁸

⁴⁴ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, p. 106. Traduction Thierry Bonfanti: "les expériences tendent à se concentrer sur ces deux typologies de relation".

⁴⁵ Van Slyck M.R., Stern M., Newland M.L. Parent-child mediation: an empirical assessment, *Mediation Quarterly*, 1992, 10 (1), Fall, pp 75-88.

⁴⁶ Gentry D.B., Benenson W.A. School-age peer mediators transfer knowledge and skills to home setting in *Mediation Quarterly* 1992, 10 (1), Fall, pp. 101-109.

⁴⁷ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, p. 107. Traduction Thierry Bonfanti: "Un point intéressant est l'existence d'un notable transfert d'apprentissage entre l'école et le milieu familial, c'est-à-dire d'un passage des compétences acquises à l'école en matière de résolution pacifique des conflits dans d'autres milieux »

⁴⁸ Uzqueda A., Frediani P., *La conciliazione. Guida per la soluzione negoziale delle controversie*, Giuffrè, Milano, 2002, pp. 5-6. Traduction Thierry Bonfanti: « Les objectifs de la médiation familiale sont :

- la continuité des liens parentaux pour le maintien de rapports stables et significatifs avec chacun des parents ;
- la responsabilité conjointe dans les décisions à prendre envers les enfants ;
- l'équilibre entre devoirs/droits des parents envers les enfants ;
- la communication entre les parents pour poursuivre un projet éducatif partagé ;
- la collaboration des parents dans la gestion des enfants ;
- le climat de confiance réciproque qui permette de maintenir un niveau de respect réciproque entre les parents. »

Prévenir ou gérer la rupture ?

La première remarque que l'on peut faire concernant la médiation familiale est son confinement dans une perspective exclusive de rupture. Il n'est pas ici question de réconciliation mais de gestion d'une séparation et d'accords négociés entre les anciens époux. Cet usage de la médiation au sein de la famille s'est imposé face à l'augmentation des divorces et à la nécessité de protéger les intérêts des enfants. Cette préoccupation est tout à fait louable, mais on peut se demander pourquoi la médiation devrait se limiter à cette seule mission dès lors que la famille est un lieu de conflits souvent latents qui gagneraient à être affrontés avant même qu'ils n'éclatent au grand jour de manière irrémédiable. Pourquoi la médiation préventive et même rénovatrice, telles que les définit Jean-François Six⁴⁹ et dont il sera question plus loin, ne s'appliquerait-elle pas à la famille ? On assigne à la médiation familiale des finalités qui sont peut-être celles de la pratique courante, mais dont je ne saurais partager la rigidité. Ainsi, dans l'article *Mediazione familiare* que l'on trouve sur Wikipedia, il est dit : « *La mediazione familiare ha in realtà un obiettivo opposto a quello della terapia ovvero quello di favorire la separazione consensuale della coppia stessa* »⁵⁰ Je ne vois pas au nom de quoi, si ce n'est au nom du fait établi, on décrèterait que la médiation familiale a pour finalité la séparation alors que la thérapie aurait le monopole de la réconciliation, ce qui, dit en passant, ne manque pas de sel. Le couple lui-même, au cours des crises qu'il est inévitablement amené à traverser, bien avant même qu'il soit question de séparation et indépendamment de toute problématique parentale, pourrait jouir de l'aide que peut lui apporter le médiateur en tant que facilitateur de la communication. On parle parfois en ce sens de « médiation conjugale ». Mais il en va de la médiation comme de la médecine dont les versions « préventives » sont toujours les parents pauvres. Fort heureusement, la profession de « médiateur familial » en Italie n'est pas encore réglementée, ce qui laisse aux opérateurs dont je fais partie une certaine marge de manœuvre.

L'impossible médiation entre adultes et enfants

Cela vaut pour le couple, mais cela vaut aussi pour les relations avec les enfants ou même entre les enfants qui sont exclus de la médiation familiale. Un peu comme la médiation scolaire se réduit, au bout du compte, à une médiation entre pairs alors que l'école, en tant que lieu de vie, est un lieu de conflits dans tous les azimuts, la médiation familiale est concentrée sur la relation entre les époux, dans une situation de séparation ou de divorce. Comme dans la médiation scolaire, on retrouve la difficulté d'envisager une communication médiée entre enfants et adultes. Les enfants sont tout simplement proscrits de la médiation familiale et leur intégration au sein d'un dispositif de communication avec leurs parents ou leurs frères et sœurs aboutit à la requalification de la médiation en « thérapie familiale ». Personnellement je le regrette. Je ne vois aucune raison valable qui puisse justifier l'exclusion des relations enfants-adultes du champ de la médiation. Il m'est arrivé de médier des situations familiales problématiques en dehors de

⁴⁹ Six J.F., *Le temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, page 164.

⁵⁰ *Mediazione familiare* (article en italien). In Wikipedia. [En ligne]. Mise à jour du 30 janvier 2011 [consulté le 30 septembre 2011]. Disponible sur http://it.wikipedia.org/wiki/Mediazione_familiare Traduction Thierry Bonfanti: « La médiation familiale a en réalité un objectif opposé à celui de la thérapie, à savoir celui de favoriser une séparation consensuelle du couple. »

toute perspective de séparation. Ainsi cette famille dont le père est décédé et auprès de laquelle j'ai eu l'occasion d'intervenir en tant que médiateur. Les participants sont la mère, Alida, et trois des quatre enfants – le quatrième, l'aîné, qui fait des études à l'étranger étant absent - : Endrigo, quinze ans, Clemente, vingt-deux ans et Eleonora, vingt-huit ans. Après le décès de son mari, Alida qui travaille a demandé à ses enfants majeurs de l'aider à s'occuper du plus jeune, Endrigo, tâche dont ils se sont emparés surtout pour lui poser des limites. Tout se passe comme si Endrigo se retrouvait avec trois parents (sa mère, Clemente et Eleonora) et sans frère ni sœur. C'est du moins la sensation qu'il exprime. Au bout de deux ans, il n'en peut plus et fugue chez la mère de l'un de ses amis. Il se dit victime des brimades de son frère et de sa sœur, et perçoit comme une coalition entre sa mère, Clemente et Eleonora de telle sorte qu'il se sent isolé et marginalisé. Il semblerait qu'il soit un peu devenu l'exutoire de toutes les frustrations de son frère et de sa sœur. Par ailleurs, cette coalition existe. Elle est très claire dans le discours de la mère qui dit «nous», se référant à Clemente, Eleonora et elle-même. Ce genre de situations sont fréquentes et démontrent que la médiation familiale gagnerait à sortir de son confinement dans la problématique éducative des couples séparés. Certains diront qu'il s'agit de thérapie familiale. Ce n'est pas mon avis, à moins de ramener toute communication à la psychothérapie. Ce dont ont besoin les familles, y compris les couples, c'est de communication avant toute chose. Que cette communication puisse avoir des effets thérapeutiques ne suffit pas à l'assimiler à la psychothérapie. Celle-ci est un parcours plus long où les membres de la famille ont des attentes qui vont au-delà d'une simple communication et où le psychothérapeute fait des interventions qui vont dans ce sens.

Le bonheur dans le couple, une option ?

Les couples qui se séparent, le font bien entendu parce qu'ils sont malheureux. Peut-on pour autant en déduire que ceux qui restent ensemble sont heureux? Bien évidemment pas ! Et je puis dire que, aussi bien sur la base de mon expérience personnelle que professionnelle, cela est encore beaucoup moins vrai en Italie qu'en France. C'est pourquoi je ne partage pas le point de vue de Castelli lorsqu'il déclare : *«La felicità dei membri è l'unica giustificazione della famiglia contemporanea. Da numerose ricerche emerge il primato dell'amore come motivo del matrimonio e come elemento determinante per la sua continuazione.»*⁵¹ On peut regretter qu'il ne cite pas les recherches en question, mais de toute façon, ces affirmations se heurtent à mes nombreuses observations. Je me souviens de la réaction d'une femme qui avait assisté à l'une de mes conférences sur le thème «Le parent est aussi une personne» s'élever précisément contre ce primat du bonheur dans le couple. Je pensai alors : «Jamais on ne verrait une telle réaction en France ! » J'exagère, bien sûr, mais il n'en demeure pas moins que j'ai vu en thérapie ainsi que dans ma vie personnelle, en Italie, depuis treize ans que j'y vis, un nombre énorme de femmes incapables de quitter leur mari bien qu'elles fussent profondément malheureuses (ou peut-être pas tant que cela, au fond...) La sécurité matérielle quand ce n'est pas le confort qu'offre la vie matrimoniale vient souvent devant le plaisir amoureux et chacun cherche à

⁵¹ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 118. Traduction Thierry Bonfanti: « Le bonheur des membres est la seule justification de la famille contemporaine. Le primat de l'amour réciproque comme motif du mariage et comme élément déterminant pour sa continuation émerge de nombreuses recherches. »

tenir le coup en ayant un amant ou une maîtresse, afin d'éviter de remettre en question le mariage. Une des raisons invoquées, spécialement par les femmes, pour ne pas se séparer est l'intérêt des enfants. Je me souviens d'une femme que j'avais en thérapie, qui était mariée avec un homme très riche et qui était particulièrement malheureuse. Elle répétait tout le temps qu'elle ne voulait pas se séparer à cause des enfants. Comme elle ne me semblait pas très jeune, je me hasardai un jour à lui demander quel âge avaient ses enfants. Elle me répondit que le plus jeune avait... vingt-cinq ans ! C'est pourquoi, sur ce point également je ne peux être d'accord avec Castelli quand il dit, poursuivant le passage précédemment cité : *«Da ciò discendono come corollari [...] l'importanza non determinante o essenziale attribuita alla presenza di figli per il successo dell'unione. Dato che la mediazione familiare, quale qui viene intesa, si occupa di separazioni fra genitori, l'ultimo punto citato appare alquanto rilevante.»*⁵² Il y a dans ce passage, un raccourci doublé d'un implicite qui frisent la malhonnêteté intellectuelle. En clair, Castelli dit : les parents considèrent la présence des enfants non essentielle au bonheur du couple, c'est pourquoi il est d'autant plus important que la médiation s'occupe de l'intérêt des enfants en s'adressant aux partenaires du couple en tant que « parents » (*parents* en italique dans le texte). Selon moi, les parents ont raison de considérer que leur bonheur en tant que couple dépend d'autre chose que des enfants. Cela ne signifie par pour autant qu'ils n'attachent pas ou peu d'importance à ces derniers. L'observation la plus élémentaire de la réalité italienne démontre même le contraire. Je vois derrière ce sous-entendu de Castelli qui est, bien entendu, italien, un véritable jugement moral : toute la sacralisation de la famille (*la sacra famiglia*) dans la culture italienne au détriment du couple, la valorisation du sacrifice et en fin de compte, le mépris du bonheur conjugal. En Italie, quand deux jeunes se mettent ensemble, ils ne parlent pas d'eux-mêmes comme d'un couple, mais comme d'une famille, même s'ils n'ont pas d'enfants, et cela me semble très significatif. Rappelons que le divorce ne fut légalisé en Italie qu'en 1974 et qu'il est encore très sévèrement condamné par l'Église.

La médiation de cohésion sociale

J'emprunte volontiers cette expression à Michèle Guillaume-Hofnung qui la préfère à celle de « médiation sociale », soulignant le fait qu'il n'y a de médiation que sociale. Les qualificatifs de la médiation correspondent souvent à leur domaine d'application. Par exemple, la médiation familiale dont nous venons de parler est la médiation au sein de la famille. La médiation sociale serait un concept trop vague car la médiation s'adresse toujours à la société. Le terme de « cohésion sociale » définit mieux tout un ensemble de pratiques qui, dans des lieux divers, ont pour objet de maintenir ou de restaurer la paix sociale. On peut y inclure les relations de voisinage, mais également toutes les médiations entre citoyens qu'on pourrait appeler, suivant le cas, médiation de voisinage, médiation interculturelle, etc. Ces médiations ne sont pas nécessairement des médiations de conflits. Ainsi, le *European Neighbour's Day* en est

⁵² Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « Il en découle, comme conséquence, l'importance non déterminante ou essentielle attribuée à la présence des enfants pour le succès de l'union. Étant donné que la médiation familiale, dans le sens où elle est entendue ici, s'occupe de séparations entre *parents*, le dernier point cité apparaît quelque peu important. »

un exemple. Il s'agit d'une manifestation annuelle promue par certaines municipalités européennes en vue de créer du lien social entre les voisins. Y participent les bailleurs sociaux ainsi que des associations locales. L'initiative fut lancée à Paris en 2000 et se reproduit chaque année, généralement le dernier vendredi du mois de mai, dans une trentaine de pays, y compris hors communauté européenne. La ville de Modène, en Émilie, y a adhéré. Cette ville est particulièrement sensible à la cohésion sociale et je suis moi-même superviseur de son centre de médiation qui opère dans ce que nous sommes convenus d'appeler ici la médiation de cohésion sociale. Ce centre exerce deux types d'activité. Un premier type d'activité a lieu sur le territoire. Il s'agit de tenter de régler des problèmes de coexistence souvent à caractère interculturel, tant il est vrai que la ville de Modène est caractérisée par un fort taux d'immigration. Un exemple peut nous en être fourni par le problème posé par les *African shops*, magasins autour desquels se retrouvent le soir, jusque parfois très tard, des membres de la communauté africaine qui restent ainsi groupés, parlant fort, gênant la circulation et laissant derrière eux des boîtes de sodas et autres papiers gras. Il ne s'agit donc pas de résidents du quartier mais de personnes qui s'y retrouvent autour de ces magasins. Ce phénomène, évidemment, ne manque pas de provoquer des réactions de la part des résidents du quartier. Les médiateurs du centre, suite à des plaintes arrivées à la mairie, se rendent donc sur place et essaient d'écouter les principales parties prenantes : les gérants des *Africans shops*, leurs clients et les résidents. Ils essaient de créer des relations privilégiées avec certains d'entre eux, organisent des réunions et essaient de faire passer des messages. Il s'agit d'un travail de longue haleine et très compliqué car les parties prenantes ne sont pas toutes demandeuses de ces interventions, même si elles les acceptent et d'autre part il est pratiquement impossible de les contacter toutes, ne serait-ce que parce qu'elles n'acceptent pas toutes de participer à ces médiations. Mais le centre de médiation de Modena, qui s'appelle d'ailleurs *Punto d'accordo*, a aussi un bureau d'accueil où les médiateurs reçoivent toute personne vivant un conflit et désirant en parler en vue d'une médiation. Le service offert est gratuit et financé par la commune. Beaucoup de demandes sont liées à des conflits de voisinage, mais les cas traités peuvent être de toutes sortes, débordant parfois le champ de la médiation de cohésion sociale lorsqu'ils concernent les relations au sein d'une même famille ou au sein d'une école. Beaucoup de communes en Italie ont leur centre de « *mediazione sociale* ». Ana Uzqueda qui a créé les premiers centres de médiation sociale auprès de certaines communes de la Province de Bologne témoigne du fait que : « *I Comuni ricevono ogni giorno richieste d'intervento da parte di cittadini per la risoluzione dei conflitti quali dispute tra condomini o vicini dovuti all'emissione di rumori (che nonostante non superino i decibel ammissibili provocano disturbo), sul modo d'uso dei servizi condominiali, sui disturbi provocati dalla presenza di animali domestici, sulle distanze e altezza d'alberi e siepi, schiamazzi di bambini e adolescenti, per non citarne altri.* »⁵³ Actuellement, le centre de médiation pénale du Trentin-Haut-Adige dont je suis également le superviseur est en train d'étendre le champ de ses interventions, à titre expérimental, au-delà du domaine pénal, en direction de ce que nous appelons ici la médiation de cohésion

⁵³ Uzqueda A. Frediani P., *La conciliazione. Guida per la soluzione negoziale delle controversie*, Giuffrè Milano, 2002, page 7. Traduction Thierry Bonfanti: « Les communes reçoivent chaque jour des demandes d'intervention de la part des citoyens pour la résolution de conflits tels que des disputes entre copropriétaires ou voisins dues à l'émission de bruits (qui, bien qu'ils ne dépassent pas les décibels admis, provoquent de la gêne), sur le mode d'utilisation des services communs des immeubles, sur les gênes provoquées par la présence d'animaux domestiques, sur la distance et la hauteur des arbres et des haies, sur le tapage des enfants et des adolescents, pour ne citer que ceux-là. »

sociale. Signalons enfin le positionnement résolument extrajudiciaire de la médiation de cohésion sociale lors même qu'elle s'applique à des situations conflictuelles. Uzqueda et Frediani précisent opportunément que : « *La mediazione sociale non vuole sostituirsi alle carenze del sistema giudiziario, né si propone come alternativa alla giustizia, ma nasce come luogo di socializzazione, tentando di creare una maggiore armonia sociale e di trasformare il conflitto in cooperazione e in comunicazione.* »⁵⁴

Les cafés débats

Je souhaite réserver une place à part à une initiative que l'on peut légitimement ranger parmi les médiations de cohésion sociale en ce qu'elle est de nature à favoriser la rencontre et la communication entre les citoyens. Les café-débats participent d'un phénomène plus vaste d'activités culturelles investissant les lieux de socialisation tels que les cafés et les bars pour y faciliter la rencontre et la communication. En 1992, à Paris, place de la Bastille, naquit le premier « Café philosophique ». Il s'agissait d'un débat philosophique se déroulant dans un bar, ouvert à tous et portant sur un sujet proposé par l'animateur. Un tel café se situait à la croisée de deux traditions françaises. Celle des salons littéraires d'une part, et celle de la rencontre entre bar et littérature, particulièrement en vogue à Paris à l'époque des surréalistes. Ce premier "café philosophique" eut un grand succès et aujourd'hui, vingt ans après, il en existe des dizaines dans la capitale et presque chaque ville française moyenne ou grande a son Café Philosophique. En 1995, sous la houlette de Michel Lobrot et de Nicole Habrias, nous avons conçu une formule différente, dans l'esprit de la Non-Directivité Intervenante, le Café-Débat. Le Café-Débat diffère du Café Philosophique en plusieurs points. La première différence réside dans le fait que le sujet est choisi par le public présent le soir même, suivant une procédure démocratique après un vote alors que dans le café philosophique, l'animateur apporte lui-même son sujet, ce qui a comme effet d'attirer quelques « experts » préparés qui vont monopoliser la parole et dissuader la plus grande partie des personnes présentes d'intervenir. La seconde différence est que le sujet n'est pas nécessairement philosophique et que la participation ne requiert pas de connaissances particulières. Le Café-Débat est animé d'une manière telle que chacun puisse s'exprimer, faisant appel à sa propre expérience. Dans le Café-Débat, on peut parler de soi, de son vécu, des sujets de la vie quotidienne. Cette ouverture permet donc une participation plus ample. En effet, dans les Cafés Philosophiques, ceux qui parlent sont souvent ceux qui ont une certaine culture philosophique et une certaine facilité à parler en public. Le Café-Débat est plus démocratique. Il redonne la parole au citoyen. Il est un lieu d'expression et de confrontation d'idées. Il favorise la rencontre entre les personnes, le dialogue, le lien social. Il stimule la réflexion. Il constitue un facteur de rencontre et de lutte contre l'isolement. Il participe à la vie culturelle de la cité.

Lorsque je m'installai à Trente en 1998, je voulu « importer » cette expérience dans le Trentin. Je lançai alors le premier Café-Débat en Italie au *Pasi Bar* de Trente. L'expérience débuta en septembre 2001, quelques jours seulement après les attentats

⁵⁴ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « La médiation sociale ne prétend pas se substituer aux carences du système judiciaire, ni se propose comme alternative à la justice, mais elle naît comme lieu de socialisation, tentant de créer une plus grande harmonie sociale et de transformer le conflit en coopération et en communication. »

du 11 septembre. Je me souviens que le sujet choisi par les participants fut : « Les incertitudes de la vie ». Ce fut une occasion, pour ceux qui le souhaitaient, de s'exprimer sur ce choc qui venait de frapper le monde occidental. L'expérience du Pasi Bar dura deux ans à raison d'une rencontre par mois avec une pause estivale en juillet et août. Elle eût un grand succès et prit fin seulement pour des raisons personnelles.

Je décidai en septembre 2005 de rétablir le Café-Débat au Barycentro de Trento. Avec l'aide de deux associations, l'association Delfino et l'association Samuele qui devaient s'occuper de tous les aspects promotionnels et logistiques de l'initiative, l'opportunité fut de nouveau donnée à ceux qui le désiraient de se retrouver un fois par mois pour se rencontrer et débattre sur les sujets les plus variés.

Je lançai d'autres Café-Débats par la suite. Durant l'année 2007 fut lancé à Bolzano un Café-Débat au Samba Caffè. Puis commença l'expérience du MART (le plus grand musée d'art moderne italien) à partir du mois de mars 2007 au bar du musée, le *Caffè Le Arti*. En juin 2008, démarra avec un énorme succès un Café Interculturel à Bolzano, au *Caffè Plural*, reprenant la méthodologie du Café-Débat.

Le Café-Débat de Rovereto se déplaça ensuite du *Caffè Le Arti* au *Caffè Bontadi*, lieu de torréfaction du célèbre café Bontadi, dans le centre historique de Rovereto, puis au *Caffè Teatro* et enfin au *Caffè Città*.

D'autres personnes formées par moi ont lancé des cafés débats dans d'autres régions d'Italie, à Vérone, en Lombardie, dans les Marches... Mais le plus intéressant est le mouvement qui s'est créé autour du café débat et qui est devenu dans le Trentin un véritable phénomène culturel. Dans le sillage du café débat, après son lancement en 2001, de très nombreuses initiatives s'en sont inspirées, mêlant convivialité et culture. Pour n'en citer que quelques uns, je mentionnerai le café scientifique, le Café des femmes, le Café des langues, le Café des parents, le Café philosophique (qui jusqu'alors n'existait pas dans le Trentin), le Café Alzheimer pour les familles des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, le Café littéraire... Malheureusement, très peu d'entre eux ont repris l'idée de base du Café Débat qui est la centration sur le désir des participants et tendent à reproduire la formule éculée du talk show, invitant des experts et autres spécialistes de la question, foulant par la même aux pieds le dialogue entre les participants et la dimension de « médiation de cohésion sociale » de l'initiative. On voit là que la médiation transporte avec elle des valeurs qui sont loin d'être intégrées par la plupart des gens. Elle veut responsabiliser les acteurs sociaux alors que d'autres veulent les cantonner dans un rôle de spectateurs.

La médiation interculturelle

Une place particulière mérite d'être réservée à la médiation interculturelle, particulièrement utile en ces temps de mondialisation et de migrations. Rappelons-nous que l'ancêtre du médiateur était le proxénète, médiateur interculturel avant la lettre qui, dans la Grèce Antique, facilitait l'accueil et l'intégration des étrangers dans la Cité. Aujourd'hui, je dirais que la médiation interculturelle est à la fois un concept ainsi qu'un ensemble de pratiques pas toujours clairement répertoriées. D'un point

de vue conceptuel, la spécificité de la médiation interculturelle réside dans sa finalité qui est de faciliter la rencontre, la communication et la connaissance réciproque de personnes de cultures différentes. Dans le contexte de l'immigration, cette finalité prend un tour singulier en ce sens que les populations autochtones et les populations immigrées ne se vivent pas sur un pied d'égalité. Il y a une tendance, chez les populations autochtones, à considérer que ce sont les étrangers qui doivent s'adapter à la culture locale doublée d'un désintérêt souvent total pour la culture d'origine des migrants. D'autre part, l'immigration fait peur. C'est la peur de l'inconnu ou la peur de l'étranger qui émerge chez des populations peu habituées au contact avec la diversité. Il en résulte une réaction défensive qui se manifeste par un repli identitaire des autochtones qui affirment leur propre culture (voir le nationalisme du Front National en France ou le régionalisme de la Ligue du Nord en Italie) auquel répond, comme symétriquement, un repli identitaire des populations immigrées assimilé au communautarisme. Dans ce contexte, on comprend que la médiation interculturelle constitue l'un des défis majeurs posés à la « Médiation » en cette période de l'histoire. Seules la rencontre et la connaissance réciproque peuvent abaisser les peurs. Je me souviens du racisme qui existait dans l'Italie du Nord à l'égard des gens du sud, les *Terroni*, dans les années soixante-dix. J'étais alors enfant et j'écoutais avec étonnement ce rejet des Italiens à l'égard d'autres Italiens. Ces attitudes se sont aujourd'hui raréfiées sans toutefois disparaître comme on le verra dans le cadre de l'analyse du premier jeu de rôle et comme en témoigne la politique fédéraliste de la Ligue du Nord. La logique est assez simple : le sud est pauvre, le nord est riche, chacun chez soi, y compris au niveau budgétaire, ce qui arrange évidemment les régions riches du nord comme la plaine du Pô. Mais l'intensification des moyens de transport et des migrations intra-nationales « sud-nord » ont beaucoup relativisé cet ostracisme à l'égard des gens du sud. Certains en rient même et plaisantent sur le sujet. C'est qu'à la faveur de l'immigration massive et sans précédent observée dans le nord de l'Italie des vingt dernières années, les angoisses des Italiens ont trouvé de nouveaux boucs émissaires. J'habite en Italie depuis 1998 et lorsque je suis arrivé, la communauté la plus visée était la communauté albanaise. Elle l'est encore. J'entendais récemment dans les vestiaires de mon club de gym deux hommes qui discutaient et plaisantaient. L'un disait à l'autre : « Si tu n'honores pas tes engagements, tu vas te retrouver avec deux Albanais qui t'attendent en bas de chez toi. » Il serait assez savoureux, si cela n'était pas affligeant, de constater que dans le pays de la mafia, on associe les Albanais à des mafieux. Décidément, la fable de La Fontaine, *La Besace*, est tout autant intemporelle que ces mots de Saint Matthieu que l'on retrouve dans la bible : « Qu'as-tu à regarder la paille qui est dans l'œil de ton frère? Et la poutre qui est dans ton œil à toi, tu ne la remarques pas? »⁵⁵ Mais aujourd'hui, les plus exposés, en Italie comme dans beaucoup de pays d'Europe sont les musulmans, d'où qu'ils viennent. Il est donc urgent d'intervenir.

Au-delà du point de vue conceptuel, voyons quelles sont les pratiques médiatives dans le domaine interculturel. J'en distinguerai au moins quatre types. Le premier est constitué par des manifestations d'envergure qui ont pour but de réunir un nombre important de personnes autour du thème du dialogue interculturel. Pour ma part, j'ai eu l'occasion de médier une rencontre interreligieuse dans la ville de Trente en 2002 intitulée *Imparare dalle differenze* (en français : S'enrichir des différences) et organisée

⁵⁵ Matthieu, VII, 3, *Bible*.

par le *Laboratorio di Educazione al Dialogo (LED)*. Le sens de l'intitulé est que nous avons à apprendre des autres qui sont différents de nous. Plus de cent personnes ont participé à cet évènement qui dura une journée entière. Les religions représentées étaient le catholicisme, l'islam, le judaïsme et le bouddhisme. Fidèle à mes principes d'animation, plutôt que de faire parler une brochette d'experts, je proposai plutôt aux participants de se rencontrer par petits groupes mixtes avant d'organiser une discussion plénière. Cette journée eut un grand succès. D'autres manifestations de ce type existent. Je pense par exemple à la *Festa dei Popoli*, qui regroupe chaque année, dans plusieurs villes italiennes, un nombre important de personnes de cultures différentes autour d'évènements culturels comme la danse, la cuisine, la musique, les arts plastiques, etc. Le même évènement existe aussi en France depuis une vingtaine d'année sous l'appellation correspondante, « Fête des Peuples ». On notera que cet évènement, comme celui dont je parlais plus haut, est organisé par l'Église catholique qui, en Italie, fait énormément pour l'accueil et l'intégration des immigrés.

Un deuxième type de pratiques médiatives dans le domaine interculturel nous est offert par des médiateurs eux-mêmes d'origine étrangère et qui facilitent l'intégration de leurs compatriotes. Ces compatriotes sont soit des adultes soit des étudiants universitaires ou même des écoliers. Les médiateurs interculturels, dans ce contexte, médient donc entre ces compatriotes et les institutions publiques, les hôpitaux, l'université, l'école... Malheureusement, un mésusage des médiateurs interculturels les cantonne à un rôle de simples « interprètes » à qui l'on interdit toute intervention qui sorte de ce cadre et aux commentaires desquels on ne s'intéresse pas, comme si tout pouvait être contenu dans le verbe traduit !

Comme le souligne Jean-François Six dans son livre *Les médiateurs*, certains de ces médiateurs par trop zélés et animés d'une âme protectrice risquent cependant, contrairement d'ailleurs aux principes de la médiation, « [d'] enfermer des personnes dans leur communauté d'origine en créant autour d'elles un écran, un cocon trop protecteur, en faisant trop à leur place le travail de rencontres avec la langue, la loi et les coutumes du pays dans lequel elles se trouvent, en les empêchant ainsi d'accéder réellement à la culture et aux règles de cette société où elles vivent désormais. »⁵⁶ J'ai connu une médiatrice de ce type. C'était une femme marocaine qui, avant d'être médiatrice, jouait un peu le rôle de « femme-relai », terme par lequel des femmes du quartier du Neuhof à Strasbourg furent désignée « qui avaient l'habitude de porter assistance aux voisins dans les visites chez le médecin ou dans les démarches administratives »⁵⁷ Tout en ayant officiellement le titre de médiatrice, elle continuait en fait plus ou moins à se comporter comme elle l'avait toujours fait, plus dans un esprit d'assistance que de médiation à proprement parler.

Un troisième type de médiation interculturelle est constitué par des interventions s'adressant à des petits groupes. Je prendrai deux exemples. Le premier est celui du « Café Interculturel » que j'ai eu l'occasion d'animer dans la ville de Bolzano au cours des années 2008 et 2009, sur le modèle du Café-Débat. La ville de Bolzano se trouve dans le Haut-Adige qui confine avec l'Autriche. Avec le Trentin, elle forme la région du Trentin-Haut-Adige qui appartenait à l'empire austro-hongrois jusqu'en

⁵⁶ Six J.-F., *Les médiateurs*, Le Cavalier Bleu, Paris, 2003, pp. 34-35.

⁵⁷ Ibid. page 33.

1919. Une loi spécifique de la Province de Bolzano y a institué dès alors le bilinguisme officiel pour respecter les deux communautés italienne et allemande qui y vivent. Le Haut-Adige (que la communauté allemande appelle le Sud Tyrol) est donc caractérisé par l'interculturalité depuis plus d'un siècle car même à l'époque où cette province appartenait à l'Autriche-Hongrie, des communautés italiennes y vivaient déjà. Depuis vingt ans, cette même province qui est la plus riche d'Italie connaît une immigration record et, grâce au support d'associations d'aide aux immigrés, le « café interculturel » y eut un énorme succès dépassant toutes les espérances avec une extraordinaire diversité culturelle et des groupes de vingt à cinquante personnes représentant chaque fois plus de dix nationalités différentes. Un autre exemple nous est fourni par l'association Donne Nissà de cette même ville de Bolzano, dont j'ai eu le plaisir d'être le superviseur pendant de nombreuses années et dont la mission est d'aider les femmes immigrées. L'une des activités de l'association est exercée par un centre interculturel appelé *Mafalda* qui accueille des enfants de un à six ans ainsi que leurs parents. Des petits italiens jouent avec des petits Marocains, des petits Albanais, des petits Moldaves, des petits Ukrainiens, des petits Argentins, etc. Le centre constitue en outre une opportunité de dialogue interculturel, de rencontre et de discussion entre parents de cultures différentes. Ce qui est proposé n'est bien sûr pas qu'un espace, mais également une véritable médiation de la part des médiatrices qui y travaillent et qui facilitent la rencontre et le dialogue.

Un quatrième et dernier type de médiation interculturelle est de type curatif. Il traverse tous les autres types de médiation et à la différence des trois premiers, il s'adresse à des personnes vivant une situation de conflit latent ou déclaré.

Les bases éthologiques de la médiation

Il peut paraître étrange de parler de médiation entre les animaux, compte tenu du caractère éminemment culturel de cette pratique qui présuppose, du moins le croit-on, une certaine aptitude à la communication, mais l'on peut s'interroger sur les possibles bases biologiques de la médiation lorsqu'on lit les observations de Frans de Waal sur le comportement des singes et notamment des chimpanzés. Que peut nous apprendre le comportement des singes sur la médiation ? L'interprétation de ce comportement ne risque-t-elle pas d'être marquée au coin de l'anthropomorphisme ? Prenons cette première observation faite par Frans de Waal sur des chimpanzés du zoo d'Arnhem, en Hollande : « J'ai eu l'occasion de voir Mama, la femelle la plus âgée, jouer efficacement le rôle de médiateur des conflits entre les deux partenaires de la coalition. Une fois elle se dirigea vers Nikkie et plaça un doigt dans sa bouche, geste de réassurance habituel parmi les chimpanzés. En même temps, elle hochait impatiemment la tête en direction de Yeroen et tendait son autre main vers lui. Yeroen s'approcha et donna à Mama un long baiser sur la bouche. Lorsqu'elle se retira et les laissa seuls, Yeroen enlaça Nikkie qui criait toujours. »⁵⁸ En tentant d'être le plus objectif possible, on peut faire un certain nombre d'observations. Premièrement, Mama entre en relation avec deux mâles qui viennent d'avoir un

⁵⁸ Waal Frans de, *De la réconciliation chez les primates*, Flammarion, 2002, pages 40-41

conflit. Est-ce un hasard ? Cette intervention a-t-elle à voir avec ce conflit même qui vient d'opposer Yeroen et Nikkie ? On peut en faire l'hypothèse. Y-a-t-il un lien entre cette intervention et le résultat de l'intervention qui serait de l'ordre de l'intentionnalité ? En d'autres termes, Mama visait-elle ce résultat (la réconciliation) en intervenant comme elle l'a fait ? C'est une deuxième hypothèse plausible. C'est une des questions que Frans de Waal se pose lui-même en ces termes : « Les primates construisent-ils et maintiennent-ils leurs communautés de la même manière que les coraux forment des récifs océaniques – c'est-à-dire aveuglément, sans aucune notion du produit final ? Ou bien ont-ils, comme les hommes, une certaine image de leur propre société et de la manière dont elle est (ou dont elle devrait être) organisée ? Ceci présente un intérêt particulier par rapport à la question de la réconciliation ; les sociétés complexes sont impensables sans une résolution des conflits. Arrivent-t-il jamais aux animaux de résoudre les conflits avec cette représentation plus large à l'esprit ? »⁵⁹

Si nous acceptons ces deux hypothèses (lien entre l'intervention de Mama et le conflit antécédent + intentionnalité de ce lien), essayons de voir comment réagissent les « parties » et ce que signifie leur comportement. Les deux adversaires ont accepté l'invite de Mama. Nikkie a accepté qu'elle mette son doigt dans sa bouche, ce qui est un geste de réassurance habituel chez les chimpanzés, comme nous l'apprend Frans de Waal. Yeroen a, pour sa part, accepté de s'approcher de Mama et lui a donné un long baiser après que celle-ci ait hoché la tête en sa direction et lui ait tendu la main. Pourquoi, lorsqu'elle se retire, les deux adversaires ne fuient-ils pas ? Pourquoi Yeroen enlace même Nikkie ? C'est là que l'on peut faire mille hypothèses plus anthropomorphistes les unes que les autres. Ce qu'on peut affirmer avec une certaine certitude, c'est le rôle central de Mama dans cette séquence. Le rapport positif que chacun des deux chimpanzés en conflit avait avec Mama était probablement plus fort que le rapport négatif qu'ils avaient l'un avec l'autre, autrement ils n'auraient pas accepté ce rapprochement. Car pour se rapprocher de Mama, ils devaient aussi se rapprocher de leur adversaire. Cela me fait penser à la légitimation du médiateur dont je fais une des deux conditions indispensables pour qu'il y ait médiation. Il est probable que le contact direct entre les deux adversaires ne serait pas advenu sans la présence et l'autorité (au sens d'autorité consentie, *autorevolezza* en italien) de Mama. Il semble également qu'il se passe quelque chose de l'ordre de la réévaluation de l'adversaire dans cette proximité dans laquelle ils se retrouvent *de facto*, étant tous les deux proches de Mama car après que celle-ci se soit éloignée, ils pourraient eux-mêmes s'éloigner l'un de l'autre et même s'enfuir. La peur qui les empêchait de s'approcher l'un de l'autre après le conflit semble s'être dissoute. Comment cela a-t-il pu se produire ? Dans la médiation entre êtres humains, les participants se sont parlés et se sont compris. Ils ont peut-être conclu un accord. Ici, rien de tout cela. Il semble qu'un phénomène plus primaire soit à l'œuvre. Une autre question se pose. Les belligérants avaient probablement envie de s'approcher de Mama, mais étaient-ils mus par un désir de réconciliation avec l'adversaire ? Quelle était leur motivation ? S'approcher de Mama ou se réconcilier l'un avec l'autre ? Dans cette dernière hypothèse, le rapprochement avec Mama serait comme un prétexte pour se rapprocher de l'adversaire avec lequel ils voulaient se réconcilier. Dans la première hypothèse, l'intention des deux adversaires serait

⁵⁹ Ibid. page 46

essentiellement de se rapprocher de Mama, *en dépit* de la présence de l'ennemi. Cela pose la question, dans la médiation humaine, de la motivation qui pousse les parties à participer à la médiation.

Pour comprendre les comportements en objet, quelles que soient mes précautions par rapport à toute interprétation anthropomorphique, il faut bien tenter des hypothèses et j'en tenterai deux. Premièrement, je ferai l'hypothèse d'un rôle au moins partiellement neutralisateur de la peur joué par le « médiateur », en l'espèce par Mama. Deuxièmement, je ferai l'hypothèse que les deux chimpanzés belligérants font une certaine expérience l'un de l'autre au moment où ils sont tout à la fois proches de Mama et de leur adversaire. Cela n'apparaît pas clairement dans la description de Frans de Waal, mais on peut dire au moins qu'ils ont fait l'expérience de la non hostilité de l'ex-adversaire. Cela est troublant car dans la médiation humaine, celle-ci est le lieu où se déversent toutes les hostilités. Mais elle est aussi le lieu où elles se dissolvent. Rien n'est plus statique que la guerre froide. L'absence de contact direct avec l'autre empêche la réévaluation et favorise l'auto-alimentation des peurs. Ce phénomène est probablement une des causes du racisme et de la xénophobie. Le contact direct, en revanche, met en contact avec une réalité beaucoup plus nuancée où l'autre apparaît, la plupart du temps, comme moins dangereux qu'on ne l'imaginait. C'est probablement une des raisons pour lesquelles la gestion écrite des conflits est souvent couronnée d'échec. Il manque toutes les nuances para-verbales et non-verbales qui peuvent réduire la peur et même la neutraliser. Mais pour faire l'expérience réévaluative, il faut dépasser sa peur. C'est peut-être là que le médiateur joue un rôle en aidant les parties à dépasser leurs peurs et à tenter une nouvelle expérience de l'autre. Dans la séquence que nous relate Frans de Waal, les deux chimpanzés en conflit font donc à la fois deux expériences. Celle de Mama qui est une expérience rassurante et celle de l'adversaire dont ils peuvent éprouver la non-hostilité. Il ne s'agit pas d'une non-hostilité définitive, mais elle est suffisante pour recréer le lien. Le complexe de ces deux expériences aboutit à une réévaluation de l'autre, la première permettant la seconde. On peut voir ce phénomène à l'œuvre lorsqu'une personne accepte d'aller dans un endroit à condition qu'un ou une amie l'y accompagne, faute de quoi elle n'irait pas seule car si cet endroit l'attire, en même temps il lui fait peur. Cet endroit peut être une discothèque, un club, un lieu de vacances, etc. Combien de fois ai-je pu observer dans les cafés débats que j'anime, des personnes qui venaient pour la première fois et qui étaient accompagnées soit d'une autre personne qui avait moins peur qu'elles, soit d'une personne qui était déjà venue. Ces personnes étaient à la fois curieuses de voir ce qu'était cette expérience et en même temps elles en avaient un peu peur. Venir avec une amie ou un ami favorise le contact avec l'expérience. Lorsque cette expérience présente une dimension sociale ou relationnelle, ce qui est souvent le cas, c'est le contact avec les personnes parties prenantes de cette expérience qui s'en trouve facilité. Ce rôle de facilitation ne se constate donc pas seulement dans les cas de conflit. De fait, la médiation est utile dans tous les cas où elle favorise le contact et la rencontre, en particulier là où ce contact et cette rencontre sont rendus difficiles par la peur. Le contact direct, la rencontre directe avec l'inconnu ou le possiblement hostile fait peur. Le « médiateur » serait là pour réduire cette peur et permettre l'accession à un autre type d'expérience, l'expérience

de l'autre dont on a peur. Le médiateur permet la réévaluation. Évidemment, cette réévaluation peut ne pas se produire si l'expérience demeure surtout négative.

Voilà ce que je peux dire à titre d'hypothèse sans m'aventurer dans des considérations trop anthropomorphiques. Ce qu'il est intéressant de noter, c'est que ce phénomène serait plus primaire que la communication. Il serait, en quelque sorte « anté-communicationnel ». Cela signifie-t-il que dans la médiation humaine, la communication n'aurait au fond qu'une fonction phatique ? Cela n'est pas à exclure. Toutefois, Frans de Waal nous met en garde contre toute forme de réductionnisme lorsqu'il affirme : « En résumé, à une époque où de nombreux biologistes placent le fondement inné du comportement en haut de leur liste, nous devrions être conscients qu'il ne s'agit que d'un niveau d'explication, et, pour les mammifères supérieurs, y compris pour les humains, pas nécessairement le plus important. Il faut porter une attention égale aux trois perspectives complémentaires : l'évolution génétique du comportement, les motivations et l'expérience de l'individu, et l'impact du comportement sur la société dans son ensemble. »⁶⁰

Frans de Waal nous livre une autre observation. Essayons d'y tester nos hypothèses : « Évitant le contact visuel, les deux mâles jouent au jeu familier qui consiste à jeter un coup d'œil en direction de l'autre lorsque celui-ci regarde ailleurs. Il arrive qu'une femelle s'approche d'un mâle, l'épouille ou le touche brièvement, puis se dirige vers l'autre, le premier la suivant de près. Ainsi, il n'est pas obligé de faire face à son adversaire. Lorsque la femelle s'assoit près du deuxième mâle, tous deux épouillent celui-ci. Il ne leur faut qu'une petite translation pour s'épouiller l'un l'autre lorsque la femelle s'est éloignée. Il est clair que la médiatrice sait ce qu'elle fait si l'on en juge à la manière dont elle regarde par-dessus son épaule et attend qu'un mâle réticent la suive. Elle peut même revenir en arrière et le tirer par le bras. »⁶¹ Cette observation est intéressante de nombreux points de vue. Elle semble éclairer la question de l'intentionnalité du « médiateur », en l'occurrence de la médiatrice, dont je faisais l'hypothèse. On observe de nouveau son rôle central et actif. De nouveau, il semble qu'elle neutralise la peur des belligérants, en tout cas suffisamment pour qu'ils s'approchent l'un de l'autre et même qu'ils se touchent, alors qu'ils n'oseraient même pas se regarder ! L'expérience que font les parties adverses l'une de l'autre est cette fois-ci explicitée. Elle se déroule en deux temps. Premièrement, le premier singe épouille le second avec la médiatrice et corrélativement le second singe est épouillé par son ex-adversaire et par la médiatrice. Deuxièmement les deux singes s'épouillent mutuellement. On voit très bien, dans cette seconde observation de Frans de Waal, le rôle d'étayage que joue la médiatrice. Le premier singe s'approche du second en suivant la médiatrice. Sans elle, il ne s'approcherait pas. Frans de Waal dit qu'en suivant la médiatrice il n'est pas obligé de faire face à son adversaire. Le premier singe épouille le second avec la médiatrice. Il ne l'épouillerait certainement pas seul. Enfin, les deux singes s'épouillent réciproquement alors que la médiatrice s'en est allée. Il est intéressant de noter l'attitude du singe « passif » qui accepte le rapprochement du singe « actif ». Il l'accepte parce qu'il est devancé par la médiatrice. Autrement, il ne l'accepterait pas. Ensuite il accepte d'être épouillé par celui qui n'est déjà plus que son ex-adversaire parce que la médiatrice elle-

⁶⁰ Ibid. page 47

⁶¹ Ibid. pages 295-296

même l'épouille. Autrement il n'accepterait pas d'être épouillé si la médiatrice n'était pas là. Nous sommes en présence d'un processus : Rapprochement → Expérience → Réconciliation. L'expérience faite par les deux singes dans cette seconde observation n'est pas la même. L'un est actif et l'autre est passif. Mais une fois l'autre réévalué et la peur disparue, la médiatrice peut s'en aller et les deux singes peuvent s'épouiller dans une relation symétrique.

Il semble que la médiation ait ceci de paradoxal qu'elle consiste tout à la fois à rapprocher les « parties » tout en établissant une distance, tout du moins dans un premier temps où elles ont besoin du médiateur. D'abord, le médiateur crée un rapprochement qui ne se produirait pas sans lui, si ce n'est sur un mode agressif. Ensuite, le médiateur évite aux « parties » un contact direct, en tête à tête, par sa présence médiane. En cela il crée une distance. Mais il faut voir que ces deux aspects ne sont pas simultanés. En effet, dans un premier temps il y a un rapprochement, mais ce rapprochement se trouve limité dans une seconde phase par la distance nécessaire qu'instaure le médiateur par sa position médiane afin d'éviter une confrontation directe source d'angoisse. Cette distance disparaîtra enfin avec le départ du médiateur si tout s'est bien passé. Il s'agit en fait d'un processus de rapprochement graduel.

On pourrait aussi s'interroger sur le fait que dans les deux exemples cités, le médiateur est en fait une médiatrice. Ceci est-il dû au hasard ? Dans le monde des chimpanzés où la rivalité entre mâles est fréquente, la femelle ne suscite peut-être pas de peurs et c'est peut-être pour cela qu'elle est, en quelque sorte, « légitimée » et qu'elle peut intervenir dans un conflit entre mâles.

CHAPITRE 3:

LES CARACTÉRISTIQUES INTRINSÈQUES DE LA MÉDIATION

La triangularité

Le critère formel absolu permettant de définir la médiation est sa structure ternaire. La **triangularité** de la médiation constitue une de ses caractéristiques intrinsèques essentielles. Si cela peut sembler évident à beaucoup, cela ne l'est pas pour tous. Le terme de médiation, comme nous l'avons vu dans la discussion sur la terminologie, est utilisé abusivement par métonymie en italien pour signifier une « disposition au compromis ». « *Mediare* », dans la langue courante, est l'équivalent de « chercher un compromis ». Dans cette acception, la triangulation n'est pas indispensable. On peut chercher un compromis en l'absence d'un tiers et c'est d'ailleurs en ce sens que les Italiens utilisent le verbe. Il ne fait pas de doute que, dans une médiation conflictuelle, les participants doivent parfois faire des concessions, mais c'est le médiateur qui est censé « médier » et non les participants à la médiation. Le glissement de sens métonymique provient probablement du fait que dans un conflit, les parties en cause sont amenées à faire des compromis, à trouver une situation médiane qui soit acceptable par l'autre partie. Mais pour arriver à un compromis, il n'est nul besoin d'être trois.

D'autre part, il arrive que certains appellent « médiation » des dispositifs de résolution des conflits qui sont en réalité binaires, comme la plupart des commissions de conciliation dont les « tiers » sont en réalité des représentants des parties. J'évoquerai plus loin la qualification erronée de ces « tiers » comme « médiateurs » par Catherine Kerbrat-Orecchioni dans l'ouvrage qu'elle a dirigé, *Le trilogue*.

Il n'est donc pas superflu de rappeler que la première caractéristique formelle, nous pourrions dire structurelle de la médiation est sa triangularité. Étant donné le peu de discernement avec lequel elle est invoquée, lorsque quelqu'un me parle de médiation, je lui demande toujours : « médiation entre qui et qui ? »

Signalons toutefois qu'il ne s'agit là que d'une forme pure car les protagonistes de la situation médiative peuvent être plus que trois. D'une part, le médiateur n'est pas toujours seul et d'autre part, les participants eux-mêmes sont parfois plus de deux. On pourrait alors parler d'une tripolarité où chacun des pôles pourrait être représenté par plus d'une personne, comme dans les médiations entre deux groupes. Mais la situation médiative peut également avoir plus de trois pôles (comprenant celui du médiateur). Les parties prenantes, y compris dans un conflit, ne se réduisent pas toujours à deux camps. La réalité médiative est souvent multipolaire et dépasse la vision simpliste d'un médiateur au milieu de deux personnes ou de deux pôles. Cela est assez évident dans un débat médié. On pourrait dire que la médiation, entendue comme médiation interpersonnelle, commence avec au minimum un médiateur et deux participants. L'étude de cette structure minimale triangulaire nous permet de comprendre ce qu'est le phénomène médiatif et les considérations que nous pouvons en retirer peuvent nous

aider à comprendre des dispositifs médiatifs plus complexes. Dans cette thèse, toutefois, nous nous centrerons sur l'étude des dispositifs tripolaires.

La non-directivité

Les trois niveaux où s'exerce la non-directivité

La non-directivité est-elle un signe distinctif de la médiation ? Il faut à mon avis d'abord préciser à quel niveau se pose la question. Il existe au moins trois niveaux auxquels la directivité ou la non-directivité peuvent s'exercer. Un premier niveau est celui de la liberté de participer ou non à la médiation. En ce sens, on parle du caractère consensuel de la médiation. C'est le **niveau du principe** de la médiation. Un second niveau est celui de la manière dont se déroule la médiation et renvoie aux interventions que le médiateur est amené à faire au cours de la médiation. On entre ici dans le domaine de la méthodologie et des techniques de médiation. C'est le **niveau du processus** de la médiation, de la manière de procéder. Un troisième niveau enfin est celui de la liberté des participants par rapport au résultat de la médiation. C'est le **niveau des finalités** de la médiation. On observera d'ailleurs que ces trois niveaux recoupent trois fonctions du médiateur : facilitation de la rencontre, facilitation de la communication, facilitation de la conclusion d'un accord, de la création d'un nouveau rapport ou d'une réconciliation.

La non-directivité définit la médiation

La question de la non-directivité dans la médiation n'est pas seulement méthodologique. Elle est également une question substantielle. Si l'on définit la médiation comme une mise en relation (niveau du principe), il ne peut pas y avoir de relation qui ne soit pas basée sur la volonté des parties. Si l'on définit la médiation comme facilitation de la communication (niveau du processus), il n'y a pas de communication réelle sans volonté de communiquer. Si l'on définit la communication comme une aide apportée à deux parties en vue de la conclusion d'un accord (niveau des finalités), il n'y a d'accord qui tienne que dans une adhésion non feinte et réelle à l'accord. Le médiateur, quelle que soit sa compétence, n'est utile que si les participants s'en servent. Il n'est qu'une ressource. En ce sens je m'inscris en faux contre Castelli lorsqu'il déclare : « *Talvolta è bene imporre l'accettazione di impegni e patti ben definiti.* »⁶² Le fait que le médiateur ait un pouvoir n'est pas nécessairement un obstacle en soi. Cela le devient lorsqu'il en fait usage, *a fortiori* lorsqu'il en fait usage en faveur de l'une des parties. D'autre part, si le but de la médiation est de produire la réconciliation, toute pression allant dans cette direction est vouée à l'échec car la réconciliation ou le pardon ne sauraient être forcés. Enfin, on ne peut créer de nouveaux rapports qui ne soient voulus.

⁶² Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 74. Traduction Thierry Bonfanti: « Parfois il est bien d'imposer l'acceptation d'engagements et de pactes bien précis. »

Médiation et sanction: un oxymore

La notion de directivité est, selon moi, liée à celle de sanction. Il n'y a pas de directivité possible sans menaces, qu'elles soient matérielles, physiques ou psychologiques. Pour ce qui est du consentement à participer à la médiation, il constitue un des critères de définition de la médiation comme « non directive ». Mais il convient de définir les conditions de ce consentement. Est vraiment libre de participer à une médiation celui qui, s'il n'y consentait pas, n'en subirait aucune conséquence négative ou bien celui qui, y consentant, ne le fait pas pour obtenir des avantages extérieurs à la médiation elle-même. Si des pressions existent, il faut encore déterminer si ces pressions viennent du médiateur lui-même ou d'une personne extérieure à la médiation. Dans le domaine du règlement des conflits, le tiers qu'on appelle médiateur ne saurait exercer une telle contrainte. Pourtant, certains prétendent que dans la médiation internationale, le poids politique et la capacité de pression de l'État médiateur sont des facteurs de succès.⁶³ A mon avis, nous sommes ici plus en face de jeux de pouvoir complexes où le « médiateur » est justement d'autant plus partie prenante qu'il est puissant, qu'en présence d'un véritable processus de médiation.

L'exemple de la médiation pénale

Dans la médiation pénale auprès des mineurs, les possibles retombées sur le procès de l'attitude de l'auteur de l'infraction donnent au juge ou au procureur un pouvoir sur celui-ci. Comment ce dernier peut-il se sentir libre de participer ou pas à la médiation ? Comment peut-il se sentir libre de conclure ou pas un accord de réparation ? La médiation a toujours une finalité. Elle est rarement voulue pour elle-même, que cette finalité soit une réconciliation, un accord, une nouvelle connaissance... Le fait qu'une médiation soit instrumentale en ce sens ne la disqualifie pas. Ce qui peut la disqualifier comme « médiation », c'est le fait de devoir accepter un accord, non pas pour lui-même, mais parce qu'on y aurait été contraint. Si médiation il y a, elle réside dans la liberté de participer à la médiation. Comment ne pas voir dans la médiation pénale une relation de directivité du juge ou du procureur vis-à-vis de l'auteur de l'infraction, au travers des médiateurs qui auront à informer les magistrats du résultat de la médiation ? Cet enjeu n'est pas un obstacle à la « médiation » car sans lui il n'y aurait peut-être tout simplement pas de médiation pénale. Mais peut-on encore parler de médiation lorsque le comportement de l'une des parties est conditionné par des pressions, fussent-elles indirectes, de la part de l'autorité judiciaire ? L'auteur de l'infraction aurait-il accepté de participer à la médiation s'il n'y avait pas intérêt au niveau d'éventuelles retombées sur la sentence prononcée ultérieurement par le juge ? Et le résultat de la médiation, en termes de réparation, eût-il été le même si l'auteur de l'infraction n'avait pu en escompter aucun avantage au niveau de la sentence ultérieure du juge ? Il est fort probable que la réponse à ces deux questions est négative et s'il en est ainsi, cela signifie que la médiation, dans son principe comme dans son résultat, est sous influence. On pourrait alors donner à un tel dispositif un autre nom, la « conciliation » par exemple, par référence à d'autres

⁶³ Cf. Enciclopedia Giuridica Treccani, article sur la Mediazione internazionale

pratiques du même nom et du même genre. Toutefois, la médiation en tant que processus de communication authentiquement désiré et voulu ne saurait s'accommoder de tels conditionnements sans y perdre ses propres fondements.

Les pressions externes

Les exemples de la médiation internationale et de la médiation pénale nous montrent que le problème des rapports entre non-directivité et médiation ne se posent pas uniquement par rapport à l'attitude du médiateur mais également par rapport à de possibles pressions extérieures qui pourraient peser sur le libre consentement des participants à la médiation ainsi que sur son issue. Dans le cas d'une négociation, les pressions externes qui peuvent peser sur les participants font partie de la réalité complexe dans laquelle chacun s'inscrit. Le rapport de force existe déjà entre les participants eux-mêmes. Les participants d'une médiation ne sont pas coupés du monde. Ils sont évidemment influencés par le réseau de relations auquel ils appartiennent. Cela n'empêche pas qu'une médiation soit possible et qu'elle puisse porter à la conclusion d'un accord. Cette influence du monde extérieur est d'ailleurs aussi présente dans les médiations dont l'objet est la réconciliation des sujets en cause.

Toutefois, ces influences extérieures ne sont compatibles avec l'idée de la médiation que si elles ne constituent pas des contraintes. Roberto Gimeno Vidal, un médiateur de Barcelone invité lors d'un séminaire international sur la médiation pénale auprès des mineurs disait qu'il pouvait refuser de médier s'il avait connaissance de pressions d'autres jeunes du quartier sur la victime, de telle sorte que les accords que celle-ci aurait pu être amenée à conclure auraient en fait été conditionnés par des menaces extérieures. De la même manière qu'il est impossible de se réconcilier sous la contrainte, du moins réellement, quelle valeur peut-on donner à un accord conclu sous la contrainte ? Une attitude bienveillante de la part du médiateur et la rencontre entre les parties peuvent produire des effets humains imprévisibles, comme une réévaluation de l'autre mais cela est très incertain dans un cadre coercitif, même faiblement coercitif. Le seul espoir résiderait dans l'absence de contrainte subjective. Par contrainte subjective, j'entends le sentiment d'une contrainte. En effet, l'existence objective d'une contrainte n'entraîne pas nécessairement un sentiment de contrainte si l'action visée par cette dernière aurait été de toute façon souhaitée par la personne, en dehors même de toute contrainte objective. Malgré la pression qui existe dans la médiation pénale sur l'auteur de l'infraction, cette pression n'empêche pas a priori qu'il puisse authentiquement désirer participer à la médiation. Ce cas de figure est extrêmement rare, mais il n'est pas à exclure. En tout état de cause, ce n'est certainement pas la pression qui crée le désir. Elle tendrait même plutôt à le diminuer comme le démontre la *Self Determination Theory*⁶⁴. Voilà pourquoi la non-directivité au niveau du principe et des finalités est constitutive de la médiation. Au niveau du principe et des finalités, parler de « médiation directive » est une antilogie autant qu'un abus du terme « médiation ».

⁶⁴ Deci E. L. and Ryan R. M., *Handbook of Self Determination Research*, The University of Rochester Press, UK. 2002

Un exemple de méthodologie directive

Il existe des méthodes de médiation ouvertement directives au niveau du processus et si elles existent, on peut faire l'hypothèse qu'elles doivent fonctionner dans certains cas. Un certain modèle appelé « socio-clinique » par Bramanti dans son ouvrage *Sociologia della mediazione*, promeut une méthodologie très directive. Chacune des parties pose les problèmes qui l'opposent à l'autre partie, lui soumet des questions. Par rapport à chaque problème posé, celui qui pose le problème est appelé « Présentateur » et l'autre « Interlocuteur ». Le parcours de médiation est très structuré dans le temps. « *Il processo di mediazione si svolge in sei giornate, le sedute non devono durare più di un'ora, secondo una rigida sequenza* ». ⁶⁵ D'autre part, il n'est possible de poser qu'une question ou un problème à la fois comme l'explique Robinette, un des principaux exposants de la médiation socio-clinique : « *A ciascuna persona è permessa una sola questione alla settimana*. » ⁶⁶ Par ailleurs, les parties doivent démontrer l'ouverture qui sied à quiconque sait communiquer correctement : « *L'obiettivo è costringere ad andare al di là di nozioni precostituite e di posizioni dogmatiche*. » ⁶⁷ Pour que les parties communiquent bien, il suffit donc de les y obliger, c'est aussi simple que cela. Il est notamment interdit de commenter les problèmes posés par l'autre partie, tout comme les solutions qu'elle propose : « *Mentre si procede praticamente nel processo, ci si rende conto che in nessun momento viene consentita qualche argomentazione a favore o contro la questione o le proposte di soluzione. [...] L'interlocutore non può criticare la legittimità della questione, il suo contenuto, il modo e l'importanza. [...] Non sono concesse ragioni pro o contro o a difesa della posizione, né è consentito rispondere o respingere o commentare le opinioni dell'altra parte*. » ⁶⁸ Évidemment, le manuel du parfait participant à la médiation prévoit que les parties ne doivent pas se fâcher et doivent en revanche pratiquer tranquillement l'écoute active : « *[...] questo modello propone l'idea che sia più facile prevenire un'esplosione interpersonale che successivamente rimediare al danno. Avvalendosi di questo approccio, i partecipanti vengono spinti ad usare tecniche di "ascolto attivo". [...] Durante la spiegazione, l'Interlocutore deve ascoltare tranquillamente, ma attivamente, cercando di comprendere esattamente l'opinione del Presentatore sulla questione. All'Interlocutore non è permesso commentare, obiettare o criticare. [...] Alla fine della spiegazione del Presentatore, l'Interlocutore deve ri-esporre o riassumere la questione dal punto di vista del Presentatore. L'Interlocutore, cioè, deve presentare la questione in modo che il Presentatore ritenga accurato e imparziale*. » ⁶⁹ La recherche de solutions elle-même

⁶⁵ Bramanti D., *Sociologia della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2005, page 72. Traduction Thierry Bonfanti: « Le processus de médiation se déroule en six journées, les séances ne doivent pas durer plus d'une heure, suivant une séquence rigide »

⁶⁶ Robinette Phillip. D. "Un modello di risoluzione del conflitto fondato sulla pratica sociologica". In Luison L. et Liaci S., *Mediazione sociale e sociologia*, Franco Angeli, Milano, 2000, page 78. Traduction Thierry Bonfanti: « A chaque personne est permise une seule question par semaine »

⁶⁷ Ibid. page 78. Traduction Thierry Bonfanti: « L'objectif est de contraindre à aller au-delà des préjugés et des positions dogmatiques »

⁶⁸ Ibid. pp. 78-83 Traduction Thierry Bonfanti: « Au fur et à mesure que se déroule le processus, on [les parties] se rend compte qu'à aucun moment, quelque argument que ce soit en faveur ou contre la question ou la proposition de solution n'est consenti. [...] L'interlocuteur ne peut critiquer la légitimité de la question, son contenu, la manière ou l'importance. [...] Les raisons pour ou contre ou en faveur de la position ne sont pas permises, pas plus que de répondre ou repousser ou commenter les opinions de l'autre partie. »

⁶⁹ Ibid. pp. 78-81. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] ce modèle propose l'idée qu'il est plus facile de prévenir une explosion interpersonnelle que remédier ensuite aux dommages causés. Se réclamant de cette approche, les participants sont poussés à utiliser les techniques de "l'écoute active" . [...] Au cours de l'explication,

évite les discussions “superflues” puisqu’elle procède par un vote destiné à choisir, parmi celles évoquées, la solution qui aura le meilleur résultat: « *L’operazione concreta di decidere quale soluzione alternativa viene scelta è attuata attraverso una successione predeterminata e democratica di passi, scelti in modo da consentire ad entrambi i partecipanti di attribuire i loro voti a seconda delle loro preferenze personali e di ruolo. [...] Quando entrambi le parti hanno commentato l’intero elenco di possibili soluzioni, ciascuna ordinerà la propria lista dando il numero 1 alla soluzione preferita. I numeri assegnati a ciascuna delle possibili soluzioni vengono poi sommati tra loro. La soluzione con il totale più basso è quella da tentare per prima.* »⁷⁰

Un tel processus peut être séduisant pour l’esprit dans la mesure où il semble garantir un déroulé parfait de la médiation entre des parties amenées à se comporter de manière parfaitement constructive. Malheureusement, il me semble peu réaliste. Il laisse peu de place à l’expression des émotions et des contradictions qui sont, en quelque sorte, court-circuitées pour arriver au résultat. Les contestations sont vues comme des obstacles à l’atteinte de l’objectif alors que chaque participant, dans une médiation, se pose en s’opposant. L’empêcher de le faire, c’est tout simplement l’empêcher de s’exprimer. Notons également que ce processus s’apparente au *problem solving* et qu’il semble adapté aux situations qui requièrent une solution. L’expression des participants est tellement bridée, orientée, canalisée qu’on peut se demander comment une telle médiation peut aboutir. L’auteur lui-même reconnaît : « *Il solo ostacolo impossibile da superare con questo modello è il rifiuto da parte dei contendenti di sottoporsi alla discussione e di seguire le regole alla lettera.* »⁷¹ Tout le problème est là. Cette méthode complètement directive ne peut fonctionner que si elle n’est pas vécue comme contraignante, c’est-à-dire si les participants y adhèrent volontiers, si les impositions qu’elle comporte correspondent précisément à leur désir. Tous les autres cas renvoient à ce que Robinette appelle pudiquement « le seul obstacle impossible à franchir » qui est la résistance des participants au pouvoir du médiateur.

La contrainte subjective comme facteur d’échec

Dans les autres cas, il ne fait aucun doute pour moi que la médiation directive au niveau du processus est vouée à l’échec dès lors qu’elle est vécue de manière contraignante, c’est-à-dire dès lors que les propositions que font les médiateurs se heurtent au désir des participants. Je me souviens du jour où deux amis essayèrent de médier le conflit que j’avais avec une collègue. Je me souviens de leur intervention lorsque j’essayai de dire toutes les choses qui m’avaient blessé

l’Interlocuteur doit écouter tranquillement, mais activement, en cherchant à comprendre exactement l’opinion du Présentateur sur la question. Il n’est pas permis à l’Interlocuteur de commenter, d’objecter ou de critiquer. [...] À la fin de l’explication du Présentateur, l’Interlocuteur doit réexposer ou résumer la question *du point de vue du Présentateur*. C’est-à-dire que l’interlocuteur doit présenter la question d’une manière que le Présentateur juge attentive et impartiale. »

⁷⁰ Ibid. pp 79-83. Traduction Thierry Bonfanti: « L’opération concrète de décider quelle solution alternative sera choisie est mise en œuvre au travers d’une succession prédéterminée et démocratique d’étapes, choisies de manière à permettre à chacun des participants d’attribuer leur vote en fonction de leurs préférences personnelles et de leur rôle. [...] Quand les deux parties ont commenté la totalité de l’inventaire des solutions possibles, chacune classera sa propre liste en donnant le numéro 1 à la solution préférée. Les numéros assignés à chacune des solutions possibles sont ensuite sommés, La solution ayant le total plus bas sera celle à tenter en premier. »

⁷¹ Ibid. page 79. Traduction Thierry Bonfanti: « Le seul obstacle impossible à surmonter avec ce modèle est le refus de la part des parties adverses de se soumettre à la discussion et de suivre les règles à la lettre. »

dans mon histoire avec elle. Les médiateurs avaient l'impression que ce n'était pas la bonne stratégie et ils me dirent : « Comme ça on en sortira jamais ». Cette intervention me laissa entendre que je ne devais pas parler des choses qui m'avaient blessé dans le passé. Cela contredisait le besoin que je ressentais d'exprimer tout ce que j'avais enduré. On peut considérer que cette intervention était directive. Peut-on pour autant en déduire qu'il ne s'agissait pas d'une médiation ? Certes, ce fut une médiation échouée, mais l'intention des médiateurs était bien de nous aider à dépasser notre conflit par la communication. Ils ne prétendaient pas prononcer une sentence comme un juge ni prendre une décision pour nous départager comme un arbitre. Simplement, en cette circonstance, ils furent directifs au niveau du processus. Bien qu'étant vouée à l'échec, la directivité au niveau du processus ne disqualifie pas la « médiation » qui reste une médiation, ce qui n'est pas le cas de la directivité au niveau du principe, ni de la directivité au niveau des finalités.

La médiation directive reconnue dans l'Encyclopédie Treccani

L'*Enciclopedia Giuridica Treccani* reconnaît explicitement la possibilité d'une « médiation directive » quand elle déclare que la médiation peut « *assumere un carattere "non direttivo" (empowering style), con il mediatore che tende a lasciare alle parti un ampio spazio per la co-definizione del conflitto e l'espressione dell'emotività, mentre nella mediazione "direttiva" egli tende a delimitare i punti della discussione e incanalarla su direttive predefinite* ». ⁷² Dans le cadre d'une médiation de conflits, aucun résultat ne va de soi. Ce sont les participants eux-mêmes qui savent ce qu'ils ont besoin d'exprimer pour se sentir mieux. Il faut donc les suivre dans les méandres d'un parcours toujours unique dans l'ici et maintenant, celui qui va leur permettre d'accéder à la paix intérieure mais aussi à la paix avec autrui. Aucun médiateur ne sait mieux que les participants eux-mêmes quel est ce parcours. Cela milite en faveur d'une méthodologie non directive de la médiation.

Non-directivité et rythme de la médiation

La non-directivité s'applique également au rythme de la médiation. On ne peut pas accélérer un processus de communication qui vise au dépassement des conflits car les processus psychologiques en jeu sont plus émotionnels que cognitifs. La médiation, comme tout processus de communication prend du temps. Comme le disait Carl Rogers : « Ce n'est pas en tirant sur l'herbe qu'on la fait pousser. » Certains auteurs semblent ne pas avoir compris réellement ce que signifie la non-directivité. Ainsi peut-on lire dans Castelli : « *Ma l'esigenza di promuovere un ascolto empatico e non direttivo non deve fare dimenticare la notevole utilità pratica di porre*

⁷² *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione Penale*, page 4. Traduction Thierry Bonfanti: « assumer un caractère *non directif* (*empowering style*) avec un médiateur tendant à laisser aux parties un large espace pour la définition partagée du conflit et l'expression des émotions, cependant que dans la médiation *directive* il tend à définir les points de la discussion et à l'orienter vers des directions prédéfinies »

*domande semplici, chiare e non valutative ("che cosa ne pensate di questo problema?"), che permettano ai partecipanti di esprimere sin da subito un'opinione precisa, risparmiando tempo.»*⁷³ Et ailleurs dans le même texte, Castelli déclare que le médiateur «[...] deve aiutare le parti ad andare al sodo il più rapidamente possibile ».⁷⁴ Les questions dont parle Castelli sont les bienvenues dès lors qu'elles aident les participants à dire des choses qu'ils ont envie de dire et qu'ils n'osent pas affronter, mais elles peuvent aussi mettre les mêmes participants mal à l'aise si ceux-ci ne sont pas prêts à aborder le sujet. Plutôt que de chercher à gagner du temps, le médiateur devrait plutôt chercher à entrer le plus possible en empathie de manière à ne poser certaines questions que lorsqu'elles sont opportunes. Certaines réticences peuvent être liées à des défenses qu'il est toujours bon de respecter.

La non-directivité n'est pas la non-intervention

Dans son livre *The Handbook of Victim Offender Mediation* Mark Umbreit déclare : « *The practice of humanistic mediation requires a nondirective style.* »⁷⁵. Or, je pense que la non directivité est tout aussi fondamentale dans une approche négociative de la médiation que dans une approche humaniste. Quelle valeur aurait en effet un accord négocié sous la contrainte ? Plus loin, le célèbre expert américain de la médiation donne une définition pragmatique de la non-directivité : « *Do not confuse a nondirective style with a passive style, in which the mediator provides little direction, leadership, or assistance, In the nondirective approach, the mediator remains in control of the process and, though saying little, is actively involved in the encounter and is able to respond or intervene at any point, particularly when people get stuck and indicate a need for assistance. By setting a clear and comfortable tone, the mediator puts the parties at ease so that they can talk directly to each other, and a far more empowering and mutually expressive form of mediation results. This style of mediation, effective only if the mediator has conducted separate premediation sessions, often requires that the mediator needs to say very little after the opening statement.* »⁷⁶ Il est intéressant de noter que Mark Umbreit, comme Michel Lobrot, conçoit une intervention qui peut être non-directive, et n'identifie pas la non directivité et la non intervention. Toutefois, il semble se contredire lorsqu'il déclare que le style non directif implique que le médiateur n'ait besoin de dire que peu de choses après la déclaration d'ouverture de la médiation. Contrairement à ce que dit l'auteur, il est

⁷³ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 73. Traduction Thierry Bonfanti : « Mais l'exigence de promouvoir une écoute empathique et non directive ne doit pas faire oublier l'utilité pratique considérable de poser des questions simples, claires et non évaluatives ("Qu'en pensez-vous de ce problème ?"), qui permettent aux participants d'exprimer immédiatement une opinion précise en gagnant du temps. »

⁷⁴ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « [...] doit aider les parties à en venir au fait le plus rapidement possible. »

⁷⁵ Umbreit M.S., *The handbook of victim-offender mediation*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001, page 14. Traduction Thierry Bonfanti : « La pratique de la médiation humaniste requière un style non directif. »

⁷⁶ Ibid. pages 14 et 15. Traduction Thierry Bonfanti : « Il ne faut pas confondre un style non directif avec un style passif dans lequel le médiateur fournirait peu d'indications, de capacités à conduire la médiation ou d'aide. Dans l'approche non directive, le médiateur garde le contrôle de la situation et, bien que disant peu de choses, il est activement impliqué dans la rencontre et est capable de réagir et d'intervenir à tout moment, en particulier lorsque les gens sont bloqués ou expriment un besoin d'aide. En adoptant un ton de voix clair et doux, le médiateur met les parties à l'aise de manière à ce qu'ils puissent se parler directement et qu'il en résulte une forme de médiation beaucoup plus facilitante et mutuellement expressive. Ce style de médiation, possible seulement si le médiateur a eu des entretiens préliminaires séparés, implique souvent que le médiateur ait très peu de choses à dire après la déclaration d'ouverture. »

toujours possible pour des médiateurs d'être non-directifs intervenants même lorsqu'ils n'ont pas effectué d'entretiens préliminaires. Mark Umbreit insiste beaucoup sur le fait que le médiateur non directif dit peu de choses. Il semble confondre intervention et directivité, contredisant les affirmations du début de la citation. Cette confusion est classique. Nous sommes tellement habitués à ce que les interventions dans les pratiques sociales soient directives qu'il nous est difficile d'imaginer une intervention qui ne le soit pas.

La question de l'influence

Un autre facteur rend compte de la confusion entre intervention et directivité. Il a à voir avec la conception populaire de l'influence. Dans une vision courante, « être influencé » est proche « d'être manipulé ». La personne influencée est vue comme une victime, souvent même comme une personne faible. Or, les phénomènes d'influence transcendent les relations humaines. Les influences constituent une source d'apprentissage et d'enrichissement personnel. Un aspect fondamental de ce phénomène est que la personne influencée est en fait active dans le processus. Ce n'est pas nécessairement le dernier qui a parlé qui a raison. Nous sommes bien sûr plus sensibles à tel ou tel propos ou bien aux propos de telle ou telle personne. Cela n'est pas lié comme on pourrait le croire à un quelconque pouvoir occulte de la personne qui influence mais à un choix délibéré de la personne dite « influencée ». La voix passive nous induit en erreur sur la réalité du phénomène. Quelqu'un nous influence par exemple parce que nous avons confiance en lui. Or nous n'avons pas confiance en n'importe qui. Et ce qu'il dit nous influence parce que cela nous plaît, ou bien encore parce que cela répond à un besoin ou bien encore parce que cela donne du sens à notre expérience. Tout cela est profondément autocentré. Une intervention donc peut être non directive en ce qu'elle ne contient aucune pression, aucune menace de sanction. Et pourtant elle peut produire une influence. Intervenir, donc, ce n'est pas nécessairement « être directif ». Je pense que le médiateur non directif se doit non seulement d'être très présent comme le dit Mark Umbreit, mais aussi d'intervenir constamment pour faire sentir cette présence, pour clarifier la communication, pour confirmer que chacun des participants est bien entendu, compris et non jugé, pour faire éventuellement des propositions, etc. Le problème qui se pose là est celui de l'intervention dans la médiation. Dans la perspective non directive intervenante qui est la mienne, la question est de savoir quelles sont les interventions que peut faire le médiateur et à quelles conditions. La condition de base est que toutes les interventions doivent être désirées et voulues par les participants, ne serait-ce qu'implicitement. Dans le cadre de la médiation, ces interventions ne devraient jamais apparaître comme partiales. A partir de là, toutes les interventions sont possibles et elles sont même souhaitables car le processus de médiation s'enrichit des interventions du médiateur. Le fait que les participants ne soient pas dirigés ne signifie pas qu'ils ne puissent pas profiter des idées ou des stimulations du médiateur. On ne voit pas pourquoi il ne ferait pas profiter les participants à la médiation de son savoir, de sa culture, de ses idées. En conclusion, je dirais donc que le médiateur non

directif non seulement intervient mais que, dans une perspective non directive intervenante, il doit intervenir. Ces précisions me semblent nécessaires notamment au regard de la définition que Mark Umbreit donnait plus haut de la non-directivité.

La Non-Directivité Intervenante (N.D.I.)

La Non-Directivité Intervenante (N.D.I.), inventée par Michel Lobrot, est mon approche. Lors de ma formation universitaire, je fus en contact avec différentes visions de l'homme parmi lesquelles inévitablement la psychanalyse sur laquelle j'ai même écrit un livre⁷⁷. Dans mon parcours, je rencontrai également l'Approche Centrée sur la Personne (A.C.P.) de Carl Rogers dont je partageais les valeurs. Toutefois, je considère que la N.D.I. va plus loin aussi bien en termes de valeurs qu'en termes d'efficacité. J'utilise cette approche depuis 1983, année où je terminai ma formation avec Michel Lobrot et Nicole Habrias. Elle inspire mon activité professionnelle aussi bien dans le domaine de la psychothérapie que dans celui de la formation.

Une des idées de base de la N.D.I. est qu'on ne peut changer positivement, se développer ou apprendre par la contrainte. En d'autres termes, la contrainte et la directivité ne sont pas des facteurs de changement positif ni de développement personnel ou d'apprentissage. La directivité peut éventuellement conduire à un comportement superficiellement conforme, mais ne change pas profondément la personne. On trouve ici la différence entre le conditionnement comportemental et l'éducation.

Une autre idée fondamentale, et c'est ce qui distingue la N.D.I. de l'A.C.P., est que l'environnement, comme l'air que nous respirons, est un facteur de développement indispensable et absolument nécessaire. Donc, le psychothérapeute comme le formateur ou le médiateur doivent être sources de stimulations, de questions, de propositions, d'analyses, de suggestions, etc. Mais toutes ces interventions, pour être vraiment efficaces, doivent être subordonnées au désir effectif de la personne. Elles doivent être présentées comme des propositions, avec l'idée que seule la personne peut savoir à un moment donné si cette intervention l'aide ou pas. D'autres conditions environnementales décrites par Rogers sont nécessaires comme l'empathie, la considération positive inconditionnelle et la congruence dans le sens de l'authenticité de l'opérateur, qu'il soit psychologue ou autre. La relation avec le client ou avec le participant d'une formation ou d'une médiation est une relation de personne à personne. Dans la terminologie N.D.I. nous préférons, comme Carl Rogers, parler de "client" plutôt que de "patient", non pas pour insister sur l'aspect économique, mais pour restituer à la personne tout ce qu'il y a d'actif et de responsable dans sa démarche. La différence de rôle n'est pas ici une différence de pouvoir.

A la base de la N.D.I. comme de l'A.C.P., il y a l'idée que chacun sait mieux que quiconque ce qui est bon pour lui. Cette confiance fondamentale dans les capacités

⁷⁷ Bonfanti T. et Lobrot M., *La Psychanalyse*, Hachette, Paris, 1995

de la personne à savoir ce qui est bon pour elle constitue la pierre angulaire de toutes les approches non directives. Ne pas accepter ce postulat autorise en effet toutes les prises de pouvoir sur autrui. C'est dans ce sens que l'on entend dire: "C'est pour ton bien" ou encore "Tu ne veux en faire qu'à ta tête et tu te trompes". Le problème qui se pose alors est de savoir qui, si ce n'est la personne elle-même, sait ce qui est bon pour elle ? Là commencent les luttes de pouvoir non seulement contre la personne mais également entre ceux qui prétendent savoir mieux qu'elle ce qui est bon pour elle.

Toutefois, savoir s'orienter dans le monde parfois obscur de ses propres désirs n'est pas toujours une chose facile. Pour cette raison, Michel Lobrot et ses collaborateurs ont créé des techniques dites « désidératives » de manière à aider le client ou le participant à s'exprimer librement et à laisser émerger ses vrais désirs.

Au-delà même de la N.D.I., de manière plus générale, de nombreux arguments scientifiques militent en faveur de la non-directivité et je n'en citerai brièvement ici que deux. Le premier est celui de la réactance.⁷⁸ La réactance est une réaction humaine normale de résistance à l'autorité qui peut prendre deux formes. Premièrement, elle pousse la personne à faire ce qu'on lui interdit de faire, précisément parce qu'on le lui interdit. Certains et Brehm lui-même y voient là une des sources possibles du goût de l'interdit. Deuxièmement, elle amène la personne à se soustraire à ce qu'on voudrait lui faire faire. Il suffit qu'une chose soit obligatoire pour qu'elle incite ceux qui sont censés la faire à s'y soustraire. Les théoriciens du management d'entreprise l'ont bien compris qui préconisent des approches dites « participatives ». On pourrait d'ailleurs rapprocher ce deuxième aspect de la théorie de la réactance de l'autre argument scientifique en faveur de la non-directivité qui réside dans la *Self Determination Theory*⁷⁹ Cette théorie de la motivation est riche et complexe et il serait trop long de l'exposer ici. Disons simplement qu'elle oppose des motivations intrinsèques qui sont centrées sur le plaisir immédiat que procure une action déterminée et des motivations extrinsèques qui sont en fait instrumentale et centrées sur un résultat ultérieur, au-delà de l'action, comme peut l'être l'obtention d'un diplôme. Ces motivations extrinsèques peuvent être induites par des contraintes proprement externes ou par des contraintes intériorisées. Il est clair que dans de nombreux domaines, comme celui de l'apprentissage, les motivations intrinsèques sont plus efficaces que les motivations extrinsèques, en particulier si celles-ci sont liées à ce que Deci appelle le « contrôle externe ». Tout cela a des conséquences qui mériteraient d'être étudiées par rapport à la médiation.

La N.D.I. n'est pas une simple technique. Elle est une approche qui repose sur des valeurs de non-violence et de communication, sur une théorie extrêmement riche et sur une méthodologie désormais rodée dans différents contextes professionnels et culturels. Elle mériterait évidemment un plus ample développement, mais il sortirait de l'objet de cette thèse. Il y est toutefois fait référence ici à plusieurs reprises, c'est pourquoi j'ai tenu, même brièvement, à expliquer ce qu'était cette approche.

⁷⁸ Brehm Jack W., *A Theory of Psychological Reactance*, New York, Academic Press, 1966

⁷⁹ Deci Edward L. and Ryan Richard M., *Handbook of Self Determination Research*, The University of Rochester Press, UK. 2002

CHAPITRE 4:

LES PRÉREQUIS DE LA MÉDIATION

Le libre consentement des participants

Le rôle du médiateur est de faciliter la rencontre et la communication entre les participants à la médiation. Il s'agit d'un rapport de facilitation, non d'un rapport de pouvoir avec les médiés. Le médiateur agit comme un facilitateur de la rencontre ou de la communication et il ne devrait exercer aucun pouvoir, directement ou indirectement. En ce sens, la médiation correspond à un projet de communication et non à un projet de rapport de force, quoique le rapport des forces en présence ne soit jamais absent des médiations à caractère négociatif. La médiation est démocratique par nature. **On pourrait définir la médiation comme la mise en relation de deux désirs.** Cette définition, outre qu'elle distingue la médiation de l'arbitrage, a des implications méthodologiques importantes. Si le désir des participants est fondamental dans le déroulement de la médiation, il importe que le médiateur sache le comprendre et fasse des interventions qui vont dans le sens de ce désir. La Non-Directivité Intervenante (N.D.I.) peut ici apporter à la médiation de précieuses indications méthodologiques. Par ailleurs, il faut souligner qu'en dehors du désir des participants, le désir du médiateur lui-même est important. Même si on peut attendre de lui qu'il adopte une attitude non directive et impartiale, les motivations qui le conduisent à faire de la médiation ne sont pas sans importance dans le déroulement de la médiation elle-même. Par exemple, la médiation pénale est parfois effectuée en France par des médiateurs travaillant au sein d'associations de défense des victimes. En Italie, la médiation pénale auprès des mineurs est souvent effectuée par des médiateurs travaillant au sein des services sociaux des tribunaux. Cela pose certaines questions. Pourquoi quelqu'un est-il amené à travailler dans une association de défense des victimes ou bien encore auprès des services sociaux des tribunaux pour mineurs ? Qu'est-ce qui a poussé cette personne à faire de la médiation ? Il n'y a pas de réponses automatiques mais il est certain que le désir profond du médiateur peut peser sur sa manière de pratiquer la médiation. Son désir (protéger les victimes ou protéger les mineurs en difficulté par exemple) peut influencer sa manière d'intervenir et donc influencer sur le processus global de médiation.

Mais revenons aux participants. De cette définition de la médiation comme mise en relation de deux ou plusieurs désirs, il résulte qu'une des conditions pour qu'une médiation puisse se réaliser réside dans le consentement des participants. Les participants doivent avoir au minimum le désir de se rencontrer et de communiquer. Ils peuvent avoir des désirs contrastants sur l'objet de la médiation, mais ils doivent

au moins consentir à s'engager dans le processus de médiation. Cela constitue une grosse limite de la médiation. En particulier dans les situations conflictuelles où les participants sont mus davantage par la peur, la colère ou le désir de vengeance que par le désir de communiquer. Voilà pourquoi la médiation n'est malheureusement pas la panacée de tous les conflits humains. Voilà également pourquoi le développement d'une culture de la médiation que beaucoup appellent de leurs vœux présuppose un terrain fertile, une société de personnes disposées à se remettre en question, une société de personnes confiantes dans les capacités de l'être humain à dépasser ses propres conflits à travers la communication. On n'apprend pas à gérer les conflits dans le conflit. Les conflits génèrent plutôt la peur et les attitudes défensives. Celui qui réussit à gérer ses conflits à travers un rapport de communication, par exemple à travers la médiation d'un tiers plutôt que par le rapport de force a déjà acquis cette capacité. La confiance en l'autre et en la communication s'apprennent dans un contexte positif où il n'y a pas trop de risques. Le contexte médié est un contexte facilitant. C'est une des raisons pour lesquelles la médiation non conflictuelle et l'éducation au dialogue constituent des occasions de réduire la peur de l'autre, de celui qui est différent de soi, en même temps qu'un moyen privilégié de prévenir les conflits. La médiation non conflictuelle prévient les conflits et quand ils apparaissent, elle facilite leur résolution. Elle enseigne à communiquer. Elle donne confiance dans la communication.

La légitimation du médiateur

Outre le libre consentement, il existe un autre présupposé indispensable à la médiation qui, tout autant que le premier, est lié au désir des participants : pour pouvoir opérer utilement, le médiateur doit être **légitimé** par ceux-ci. Il ne suffit pas d'avoir le statut de médiateur pour pouvoir médier. En revanche, on peut même médier sans avoir le statut de médiateur pour peu qu'on soit l'homme ou la femme de la situation, celui ou celle qui inspire confiance aux deux parties et qui, pour cette raison, va pouvoir faire quelque chose pour les rapprocher. La médiation peut être informelle et en même temps être efficace. Nous sommes parfois des médiateurs sans le savoir ou, mieux, nous pouvons l'être non pas parce que nous avons fait une formation à la médiation, mais parce que nous sommes légitimés. Un médiateur non légitimé ne peut exercer un rôle utile. Cette légitimité dépend en grande partie du travail que le médiateur aura fait pour la conquérir, par exemple à travers sa capacité d'écoute, son empathie et son impartialité. Mais parfois le médiateur est délégitimé dès le départ à cause de caractéristiques essentielles de sa personne. Par exemple, il peut être délégitimé parce qu'il est un homme ou une femme, parce qu'il est trop jeune ou parce qu'il est trop vieux, parce qu'il est religieux ou au contraire parce qu'il est athée, parce qu'il n'a pas d'expérience dans un domaine déterminé, parce qu'il n'a pas certains diplômes, etc. Cette délégitimation radicale le neutralise dès le départ et il lui est difficile de changer la situation. La légitimation est basée en effet sur la confiance et les critères sur lesquels celle-ci se fondent sont parfois totalement subjectifs. Pour certains, par exemple, la richesse économique est un facteur de légitimation. Je ne parle pas ici du pouvoir de l'argent mais de la confiance que certaines personnes sont susceptibles d'accorder à quelqu'un qui a de l'argent,

comme cela peut se vérifier dans la médiation d'affaire. La confiance réduit la peur que génère la rencontre avec l'autre avec lequel on est en conflit ou simplement l'autre différent de soi ou inconnu. A son tour, le médiateur va légitimer les participants et ce qu'ils disent. Dans le cadre d'une médiation conflictuelle, il va donner aux propos des protagonistes une certaine respectabilité dans une situation où ces mêmes protagonistes tendent à dévaloriser le discours de l'autre.

Le médiateur devrait donc être légitimé et digne de confiance. Toutefois, le terme « légitimation » peut avoir des connotations juridiques, même s'il existe une différence entre ce qui est légal et ce qui est légitime. Il peut également être lié à l'idée de justice. En réalité, le mot qui serait le plus adapté est le substantif italien *autorevolezza* qui n'a rien à voir ni avec le droit, ni avec la justice. Il se traduit en français par « autorité ». J'aurai l'occasion de revenir sur l'ambiguïté du mot « autorité » dans le chapitre « Médiation et pouvoir ». L'*autorevolezza* est une confiance accordée, une autorité consentie. En revanche, le terme « autorité », en français, est polysémique. Il peut tout aussi bien désigner l'*autorevolezza* telle que je viens de la définir que l'autorité exercée par un pouvoir non démocratique. La différence est de taille. Dans le premier cas, celui de l'*autorevolezza*, ce sont les autres qui décident de faire confiance à une personne qui, du coup, devient *autorevole* (adjectif). Il ne s'agit pas de servitude volontaire ni de contrat social. Il s'agit d'un crédit accordé à une personne sur la base de critères qui peuvent varier suivant les situations. Dans le deuxième cas, celui de « l'autorité », une personne exerce un pouvoir sur d'autres personnes, dans le meilleur des cas au nom de la démocratie. Dans un cas, il s'agit de confiance, dans l'autre il s'agit de pouvoir. C'est pourquoi les Italiens ont deux mots pour traduire ces deux concepts, *autorevolezza* et *autorità*. Les Anglo-saxons eux-mêmes ont deux adjectifs, *authoritative* et *authoritarian*. Le premier peut être compris comme une forme de suggestion exercée par la personne dotée d'autorité, mais aussi comme une reconnaissance des autres à son égard. Le second est strictement lié à l'autorité imposée. Dire qu'un des prérequis de la médiation est l'autorité du médiateur serait donc très ambigu en français. Ce serait totalement vrai, si on entendait par là, l'*autorevolezza* et totalement faux, si au contraire, par ce même mot, on entendait l'*autorità*. Voilà pourquoi je préfère parler de légitimité, même si ce terme n'est pas parfait.

CHAPITRE 5:

LA MÉDIATION

ET LA GESTION DES CONFLITS

Une précision doit être faite sur les rapports entre médiation et gestion des conflits. Dans les représentations communes, la médiation est souvent associée à la gestion des conflits. Pour beaucoup, la médiation est la “médiation des conflits”. En réalité, la médiation des conflits est seulement une des déclinaisons de l’activité de médiation. La médiation peut avoir d’autres finalités que la résolution des conflits. Pour illustrer cela, je prendrai seulement quelques exemples simples qui se situent dans des champs où l’activité de médiation ne naît pas d’une situation conflictuelle. Un premier exemple est celui des agences matrimoniales ou des clubs de rencontre. Quiconque aide deux personnes à se rencontrer pour former un couple fait œuvre de médiation. Un autre exemple est la médiation interculturelle. Une activité dont l’objectif est de permettre à des personnes de cultures différentes de se rencontrer et de se connaître fait œuvre de médiation. Un troisième exemple est celui de la médiation d’affaire dont le but est de faciliter la rencontre entre un client potentiel et un fournisseur en vue de la conclusion d’une affaire. La médiation peut donc avoir des finalités autres que la résolution d’un conflit. Elle peut viser la simple rencontre ou la connaissance réciproque. La seule proposition d’une rencontre constitue déjà un acte de médiation sans lequel il ne se passerait rien. Mais si la médiation peut consister en une simple facilitation de la rencontre, elle peut aussi consister en une facilitation de la communication. Le médiateur, comme l’animateur de groupe, se révèle utile dans les multiples situations sociales où les personnes ont besoin d’une facilitation de la communication, même si l’animation de groupe englobe et dépasse la médiation. Enfin, elle peut viser la conclusion d’un accord en dehors de tout conflit, dans le domaine commercial par exemple.

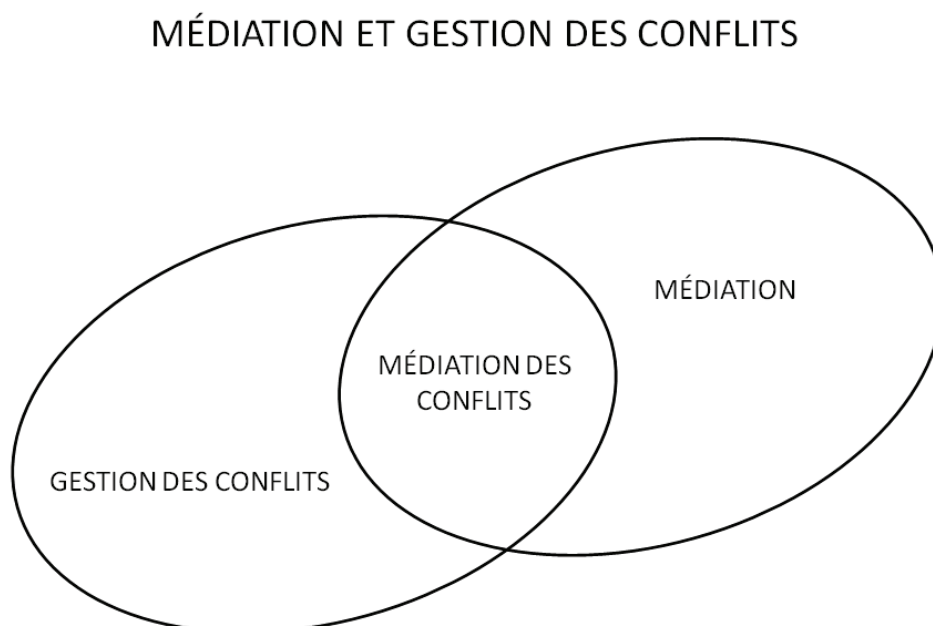
D’autre part, lorsque l’on parle de “gestion des conflits”, il faudrait préciser si l’on parle de ses propres conflits ou des conflits des autres. Il existe des formations à la gestion des conflits dont l’objectif est d’aider ceux qui y participent à gérer leurs propres conflits. Dans le domaine des organisations, par exemple, une entreprise peut décider d’envoyer ses propres salariés travaillant en *front line* faire une formation pour apprendre à gérer les réclamations ou les conflits qui pourraient éclater à la suite de celles-ci. L’activité qui consiste à médier les conflits des autres est bien différente. Il s’agit justement de la médiation des conflits. Ce sont deux choses différentes. La première, la gestion de ses propres conflits, est plus ardue. Celui qui est personnellement impliqué dans un conflit ressent une charge émotive qui ne lui permet pas toujours de mettre en œuvre les stratégies plus adaptées au dépassement de la crise.

Pierre Janet soutenait que l’activité humaine pouvait devenir de plus en plus automatique à mesure que se réduisait le champ de conscience de la personne. La première caractéristique d’un automatisme est son aspect stéréotypé, non nécessairement adapté à la situation présente. Or, toujours selon Janet, le champ de conscience peut se réduire en deux circonstances. Premièrement quand le sujet est fatigué. En effet, lorsque nous sommes fatigués, nous avons du mal à nous

concentrer et à réfléchir, mais nous restons capables de conduire une voiture, par exemple. Cela signifie qu'une activité où prévalent les automatismes est moins atteinte par la fatigue qu'une activité originale qui demande la mise en œuvre de stratégies elles-mêmes originales. Deuxièmement, le « champ de conscience » peut être atteint par une autre circonstance, à savoir une forte émotion. Or, celui qui est engagé dans un conflit ressent habituellement de fortes émotions. Il n'est pas alors dans les conditions meilleures pour évaluer la stratégie la plus adaptée afin de sortir du conflit. Il existe des techniques pour réduire la conflictualité, des choses à faire et des choses à éviter, mais même si la personne les connaît, prise dans le tourbillon de ses propres émotions, elle pourrait se retrouver dans un état tel qu'elle ne puisse les mettre en œuvre.

La gestion des conflits des autres est, sous ce profil, différente. Il existe des techniques de médiation des conflits, mais le médiateur, cette fois-ci, n'étant pas personnellement impliqué dans le conflit, est plus en mesure de les mettre en œuvre, de prendre en considération tous les détails de la situation, toute sa complexité. Toutes choses qu'il aurait bien plus de mal à faire s'il était l'un des protagonistes du conflit. En disant cela, je ne veux évidemment pas dire que le médiateur n'est pas impliqué dans la situation. Il l'est lui aussi au travers de l'écho que fait résonner en lui la situation qu'il est en train de médier. Cela est d'autant plus vrai que les situations conflictuelles sont parmi les plus sujettes à projections. Toutefois, le médiateur ne sera jamais autant impliqué qu'il le serait si le conflit l'impliquait personnellement.

En conclusion, on peut dire que la médiation et la gestion des conflits sont deux concepts différents. La médiation peut être un des modes de gestion des conflits quand ces conflits concernent les autres alors que la gestion des conflits n'est pas nécessairement liée à la médiation. La médiation des conflits est à l'intersection de la médiation et de la gestion des conflits comme je l'ai représenté dans le schéma suivant.



CHAPITRE 6:

LA MÉDIATION «HORS-CONFLIT» COMME THÉRAPIE CONTRE LA PEUR

Si la rencontre avec l'autre permet de clarifier les malentendus, de dépasser les conflits et de créer des relations positives, la « non-rencontre » alimente les projections et les peurs, nourrit la méfiance, les faux jugements, les interprétations et les attitudes défensives. La « non-rencontre » ne se traduit pas simplement par l'absence des bénéfices apportés par la rencontre. La « non-rencontre » a des effets qui lui sont propres et qui sont délétères pour les rapports humains. La rencontre désamorce tous ces phénomènes quasi-délirants parce qu'elle met les individus en contact avec la réalité de l'autre. Les projections sur autrui sont comme des tumeurs psychologiques. Elles ont leur vie propre et se développent au détriment du reste de la vie psychologique du sujet. La rencontre devient d'autant plus nécessaire lorsque l'on commence à sentir des craintes. Elle constitue une sage thérapie contre la peur. La « non-rencontre » produit par exemple le racisme qui est une forme de projection sur l'inconnu de l'étranger ou de l'étrange. La peur de l'autre sexe est un autre produit de la non-rencontre comme l'a bien décrit Émile Zola dans un très beau texte, *Comment on se marie*. Le problème, quand on a peur de l'autre, est qu'on l'évite, ce qui du même coup nous empêche de le réévaluer. C'est là que les médiateurs jouent un grand rôle. Ils permettent la rencontre et la communication parce que la rencontre et la communication ne sont pas des choses faciles, parce que notre éducation nous enseigne davantage la méfiance que la confiance. Les médiateurs jouent un grand rôle non seulement lorsqu'existent des conflits, mais avant même qu'ils n'existent, en permettant aux gens de se rencontrer. Ils préviennent en quelque sorte les conflits.

CHAPITRE 7:

APPROCHE NÉGOCIATIVE ET APPROCHE HUMANISTE

Définition des deux approches

Dans le domaine de la médiation pénale, comme il a été dit plus haut, on distingue parfois une médiation qui serait de type humaniste (centrée sur la personne) et une médiation qui serait de type négociatif (centrée sur la résolution du problème). Cette distinction reste valable pour d'autres types de médiations de conflits. De quoi s'agit-il ? La médiation de type humaniste privilégierait une communication centrée sur les sentiments, les émotions, les perceptions, l'histoire et le monde intérieur de chacun, l'éventuelle conclusion d'un accord étant la conséquence d'une réconciliation qui serait le véritable objet de ce type de médiation. La médiation négociative, en revanche, serait adaptée à des situations où les parties seraient motivées non pas par une réconciliation (comme peuvent l'être deux personnes qui se connaissent, qui s'aiment ou qui s'apprécient et qui sont en conflit), mais par la conclusion d'un accord. Les exemples de ce dernier type sont beaucoup plus nombreux que les exemples du premier type. La médiation pénale, par exemple, quoi qu'en disent certains, est bien plus souvent motivée par des intérêts qui n'ont rien à voir avec la réconciliation, sauf lorsque les parties se connaissaient auparavant. L'auteur de l'infraction, en particulier s'il s'agit d'un mineur, attend des retombées processuelles de son adhésion à la médiation. La victime attend une réparation qui lui évitera une action civile longue, coûteuse et à l'issue incertaine. Parler de réconciliation dans la médiation d'affaire n'a tout simplement pas de sens. La médiation dans les conflits en entreprise - je pense surtout aux conflits sociaux - est motivée par la recherche d'un accord. Je pourrais continuer à citer tout un tas d'exemples de médiations dont la réconciliation ou la création d'un lien social ne sont pas les motivations principales. Certains ont parlé de modèle coopératif pour définir l'approche négociative qui correspond à ce type de médiations⁸⁰. Il convient de préciser quelque chose concernant la communication. Celle-ci est présente et nécessaire dans l'approche négociative elle-même. La différence est que dans le modèle humaniste elle prend pour objet le monde des sentiments alors que dans le modèle négociatif elle prend pour objet la conclusion d'un accord. Cette distinction reprend d'ailleurs une autre distinction courante en pédagogie, à savoir celle qui oppose « centration sur la personne » et « centration sur la tâche ». Elle reprend aussi plus simplement la distinction entre, d'une part, la communication, entendue comme échange centré sur le monde des sentiments, des émotions, des perceptions, du vécu, le monde intérieur de chacun et, d'autre part, la négociation comme recherche d'un accord. Il s'agit de deux paradigmes différents. Dans la médiation négociative, aucune concession n'est faite gratuitement. Alors, donnant, donnant. Tout se passe comme

⁸⁰ Bramanti D., *Sociologia della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2005.

si l'on restait dans le cadre d'un rapport de force à la recherche du meilleur rapport coût/bénéfice, dans une perspective utilitariste de la médiation. Il s'agit souvent d'obtenir le maximum. L'issue de la négociation révèle souvent le rapport des forces en jeu. Chacun fourbit ses armes. Il s'agit bien d'une forme de combat. Le but n'est pas de détruire l'autre mais d'en obtenir quelque chose. En cela, la médiation négociative constitue une alternative valable à la « guerre » dont elle permet de sortir. La négociation est une sorte de transaction qui relève tout à la fois d'une communication centrée sur l'objectif et du rapport de force. Dans ce contexte, le rôle du médiateur est tout autant d'aider les participants à cheminer vers la conclusion d'un accord que de gérer l'interférence de phénomènes émotionnels qui pourraient conduire à des blocages préjudiciables à l'intérêt même des parties. C'est là surtout que réside la valeur ajoutée du médiateur dans le cadre d'un processus négociatif. Du reste, la négociation pourrait se passer de médiateurs et si les participants ont recours à l'aide d'un médiateur, c'est beaucoup plus pour les aider à gérer cette dimension émotionnelle que pour des raisons techniques. On pourrait aussi dire que la médiation humaniste prend la communication comme une fin, comme le signe même d'un rapport en voie de recomposition, alors que la médiation négociative voit dans la communication un instrument au service de la conclusion d'un accord.

Quid de la négociation gagnant-gagnant si le rapport de force sous-tend la médiation négociative?

Compte tenu de ce qui vient d'être dit et en particulier du fait que l'issue de la négociation révèle souvent le rapport des forces en jeu, que penser alors de l'approche sans perdant, *win win*, chère à Thomas Gordon ? On cite souvent l'histoire métaphorique de ces deux personnes qui se disputaient une orange et qui, faute d'avoir communiqué suffisamment, se partagèrent l'orange en deux alors qu'en réalité l'un ne voulait que l'écorce pour faire un gâteau et l'autre le jus de l'orange pour le boire. S'ils avaient communiqué suffisamment, raconte l'histoire, ils auraient « gagné » tous les deux. Chacun aurait eu ce qu'il voulait et il n'y aurait pas eu de perdant. L'idée qu'un conflit basé sur des intérêts divergents puisse se résoudre par un accord au terme duquel chacune des parties prenantes se sente gagnante est évidemment un idéal, parfois accessible mais pas toujours. Malheureusement, souvent les parties en présence n'ont d'autre solution que de se « partager l'orange » et rarement de manière égale. Les parties ont intérêt à s'engager dans une négociation lorsqu'un accord devient préférable à la poursuite des hostilités en vertu d'un calcul utilitariste sur le rapport coût/bénéfice. Le plus fort lui-même peut avoir intérêt à négocier plutôt que de s'enliser dans un conflit long et coûteux dans tous les sens du terme. L'histoire, même récente, nous montre que le plus fort ne gagne pas toujours la guerre. C'est ce qui se passe souvent dans la médiation pénale auprès des mineurs lorsque la victime comprend qu'elle a intérêt à tenter une médiation plutôt que d'intenter une action civile longue, coûteuse et à l'issue incertaine. Le plus faible, pour sa part, a intérêt à accepter un accord, même désavantageux, si la poursuite des hostilités devait lui coûter encore plus cher. La négociation aboutit rarement à un « partage de l'orange en deux parties égales.

L'accord reflètera inévitablement le rapport des forces en présence, mais il ne sera conclu que si chacune des parties a l'impression qu'il correspond au meilleur compromis possible pour elle, compte tenu précisément du rapport des forces en jeu. Parfois, un compromis même imparfait est préférable à la poursuite des hostilités. Si les deux protagonistes de la fable de l'orange veulent tous les deux un jus d'orange, il va bien falloir qu'ils négocient un partage du jus de cette orange s'ils estiment que la guerre qu'ils se livrent devient trop coûteuse. Dans la fable, un accord est trouvé où aucun des deux protagonistes n'a à renoncer à ses besoins, fût-ce même partiellement. Si la méthode sans-perdant consiste à augmenter les gains de chaque partenaire, on voit mal comment cela est possible dans les situations où les besoins sont identiques et l'objet disputé est le même. Bien sûr, on pourra toujours jouer sur des compensations du type : « je te donne l'orange entière et tu me donnes ceci ou cela », mais les deux parties ne pourront pas avoir toutes les deux ce qu'elles désiraient, à savoir la totalité de l'orange. D'autre part, le conflit contenu dans la fable de l'orange relève du malentendu dans le sens où, en réalité, l'un voulait l'écorce et l'autre le jus. Nous verrons plus loin comment le malentendu constitue une des sources de conflit. Mais il existe de nombreuses situations où le conflit d'intérêts est réel. Il n'y a pas de malentendu. Il s'agit alors non plus d'augmenter les gains de chacun, mais de limiter les pertes en sachant jusqu'où ne pas aller trop loin dans les exigences vis-à-vis de l'autre, de manière à ne pas faire capoter la négociation, tout en visant le point d'équilibre que chacun des participants trouvera acceptable. Peut-on parler d'issue gagnant-gagnant ? J'ai plutôt l'impression qu'il s'agit d'accords acceptables par les parties en conflit. Vus de l'extérieur, ces accords peuvent parfois sembler iniques, mais ils reflètent le vrai rapport des forces en jeu que la partie la plus faible connaît bien, qui ne s'attend pas à avoir la moitié de l'orange et s'estimera satisfaite si, compte tenu de ce rapport de force, elle a obtenu le maximum de ce qu'elle pouvait obtenir.

Le commerce comme archétype de la négociation

C'est dans le rapport commercial que la négociation trouve son modèle, lequel n'est pas fondamentalement régi par les bons sentiments, mais en grande partie par la loi de l'offre et de la demande. Lorsque la demande est plus forte que l'offre, il est évident que c'est celui qui dispose du produit ou du service qui est en position de force. Lorsque c'est le contraire, c'est-à-dire lorsque l'offre est plus forte que la demande, c'est au contraire l'acheteur qui est en position de force, pouvant se permettre de tirer les prix vers le bas. Comme le montre la comédie d'Octave Mirbeau, « les affaires sont les affaires », l'argent exclut souvent les valeurs humanistes que sont la pitié, le sentiment et la morale. On peut le déplorer et espérer que l'éducation amènera un jour plus d'éthique dans les relations commerciales mais c'est souvent ainsi que fonctionne la logique des marchés. Rappelons toutefois que lorsque la négociation, qu'elle soit commerciale ou autre, se réduit à un pur rapport de force, elle n'a pas besoin de médiateur. Le médiateur est nécessaire lorsque d'autres facteurs, non quantitatifs, sont en jeu.

La gestion des émotions dans les deux approches

Dans ces deux types de médiation, les émotions sont gérées de manière différente. Alors que dans la médiation de type humaniste, l'expression des émotions est encouragée, dans la médiation négociative, elle est vue comme un danger qui pourrait compromettre la conclusion de l'accord. En réalité, ce sont les participants eux-mêmes qui décident d'aborder *leur* médiation d'une manière humaniste ou négociative. Certes, le médiateur doit toujours être centré sur la personne, mais il ne devrait pas à tout prix à faire parler les participants de leurs sentiments si cela va à l'encontre de leur désir et s'ils souhaitent au contraire régler leur différend en négociant un accord. S'il le faisait, il se heurterait probablement à des résistances et n'aiderait pas les participants à la résolution de leur controverse. Si ceux-ci veulent exprimer leurs sentiments, cette expression doit être facilitée. Si tel n'est pas leur désir et qu'ils veulent seulement négocier un accord, c'est la conclusion de cet accord qui devrait être facilitée. Certes, cela se fera au travers de la communication, une communication toutefois qui ne sera pas nécessairement centrée sur les sentiments, mais plutôt sur l'objectif qui est la conclusion d'un accord. Toute tentative de centrer les participants sur l'expression de leurs sentiments serait à mon avis une sorte de *forcing* idéologique au nom d'un idéal de communication profonde, de toute façon voué à l'échec tant il est vrai que la communication profonde ne saurait en aucun cas être forcée. D'autre part, dans le cas où la médiation est motivée par un désir de réconciliation, il n'y a tout simplement rien à négocier. C'est donc bien plus la motivation de départ des participants que le choix méthodologique du médiateur qui devrait orienter la médiation dans une direction humaniste ou négociative. Cette motivation, du reste, est souvent liée à l'objet même de la médiation. Si cet objet consiste en une réconciliation, il est bien évident qu'il n'y a rien à négocier et qu'il s'agira de se faire comprendre et de comprendre l'autre au niveau de ses sentiments profonds. Si l'objet de la médiation est de conclure un accord ou une affaire, cela amènera la plupart du temps à aborder la médiation sous l'angle de la négociation. Vouloir, dans le cadre de la médiation pénale, que l'auteur de l'infraction et sa victime se réconcilient est souvent utopique, même si certaines écoles, comme celle de Jacqueline Morineau, n'envisagent la médiation que sous cet angle. Cette ambition me paraît relever davantage de l'idéalisme et ne rend pas compte de la réalité. Comme cela est expliqué par ailleurs, la motivation de la victime est d'obtenir une réparation et celle de l'auteur de l'infraction est de s'attirer les bonnes grâces du juge. Notons que ce qui disqualifie la médiation pénale en tant que « médiation » est son caractère obligatoire et contraint, et non pas la dimension négociative qu'elle contient.

Approche médiative et spécificité culturelle

Il faut par ailleurs remettre en question une idée reçue, celle qui associerait la médiation de type négociatif à la culture anglo-saxonne et la médiation humaniste à la culture méditerranéenne. Anna Coppola De Vanna pose même l'existence d'une « médiation méditerranéenne » qui serait de type « humaniste ». Ce modèle aurait

été défini par un groupe de travailleurs sociaux opérant dans la région de Bari au sein d'une coopérative appelée C.R.I.S.I. (Centre de Recherche et d'Intervention sur le Stress Interpersonnel). Anna Coppola De Vanna en parle en ces termes : « *Alla ricerca di un modello che riflettesse il carattere e le peculiarità di un modo di fare mediazione che si andava sviluppando applicandosi ad una tipologia di conflitto e ad una caratterialità dei confliggenti percepite e qualificate nel loro essere e nei loro modi dall'ambito geografico di appartenenza, il gruppo ha definito il proprio modello col termine mediterraneo. È difficile spiegare sul piano razionale il perché di questa definizione, ma sul piano emotivo esso rimanda ai colori, ai sapori, ai profumi, ai mestieri della nostra terra mediterranea, richiamando, in contrasto con idee pragmatiche per le quali la mediazione è una forma di negoziazione, il clamore delle emozioni che risuonano nella stanza di mediazione e per le quali non è possibile realizzare alcuna forma di negotium.* »⁸¹ Est-ce à dire que les Méditerranéens seraient plus disposés que d'autres à la communication et à la réconciliation ? C'est ce que semble indiquer cette affirmation qui relie certaines caractéristiques culturelles et donc personnelles à une prédisposition à un certain type de médiation. Si je partage avec Anna Coppola De Vanna l'idée d'une relation entre un certain type de caractère des participants et une certaine approche de la médiation, je suis personnellement perplexe quant au fait qu'une approche plus « émotionnelle » et moins pragmatique de la médiation soit l'apanage des cultures méditerranéennes. En effet, il existe des pratiques médiatives en Europe du sud qui sont fondamentalement négociatives (je pense à l'approche espagnole de Roberto Gimeno Vidal à Barcelone), alors que le modèle de médiation que promeut Mark Umbreit, célèbre spécialiste de la médiation pénale aux États Unis, est l'un des plus humanistes que l'on puisse rencontrer. Notons qu'Anna Coppola De Vanna évoque l'obstacle que constitue l'émergence émotionnelle dans un processus de négociation, ce qui confirme ce que je disais précédemment de la vision des émotions dans les deux types de médiation.

La négociation, une valeur humaniste

Jacqueline Morineau elle-même revendique un modèle de médiation humaniste opposé à une approche qui serait plutôt centrée sur la négociation. La terminologie en cause a cependant ses limites et la négociation ne devrait pas être située en dehors du champ humaniste. La négociation est en effet un phénomène humain. L'humanisme est un mouvement intellectuel qui s'est développé en Europe à l'époque de la Renaissance en opposition à l'obscurantisme religieux. Il préfigure l'époque des lumières. La négociation n'a rien d'irrationnel ni d'inhumain. Elle constitue une des formes de l'interaction humaine et lui opposer un modèle

⁸¹ Coppola De Vanna A., *Mediazioni Mediterranee*, *Media Res*, septembre 2000, numero unico, pp. 10-11. Traduction Thierry Bonfanti: « A la recherche d'un modèle qui reflète le caractère et les particularités d'une manière de pratiquer la médiation qui était en train de se développer, s'appliquant à une typologie de conflits et à un certain type de caractère des parties adverses, perçus et définis dans leur essence et dans leurs manières par le milieu géographique d'appartenance, le groupe a défini son modèle du terme *méditerranéen*. Il est difficile d'expliquer sur le plan rationnel le pourquoi de cette définition, mais sur le plan émotif il renvoie aux couleurs, aux saveurs, aux parfums, aux métiers de notre terre méditerranéenne, rappelant, par contraste avec des idées pragmatiques selon lesquelles la médiation est une forme de négociation, la clameur des émotions qui résonnent dans le bureau de médiation et à cause desquelles aucune forme de *negotium* ne peut être réalisée. »

« humaniste » me semble parfois abusif et tend à dévaloriser la négociation. La négociation est une forme d'interaction humaine pacifique et même restauratrice de paix. Elle constitue parfois un mode de résolution de conflits qui, sans elle, pourraient déboucher sur la guerre. Elle en constitue aussi une porte de sortie. Elle vise à trouver des accords et en ce sens, elle va dans la direction des valeurs humanistes que sont la paix, la communication, l'usage de la raison, etc.

On pourrait toutefois s'interroger sur la valeur d'un accord conclu entre deux participants, par exemple des États, entre lesquels existerait un rapport de force totalement déséquilibré. Cela pourrait fort bien ressembler à une paix des vainqueurs où les vaincus ont bien peu à négocier. Toutefois, si la négociation est régie par la loi du plus fort, elle est différente de la guerre (j'utilise le terme aussi bien dans son sens propre que dans un sens métaphorique) qui utilise des moyens plus violents et plus coûteux, et cherche à écraser l'adversaire par la force. Généralement, les parties adverses négocient lorsqu'elles ont intérêt à le faire, c'est-à-dire lorsque la guerre leur devient trop coûteuse et que la perspective d'un accord négocié leur paraît potentiellement plus avantageuse. C'est une des raisons pour lesquelles la négociation peut être médiée. La négociation, même si elle est sous-tendue par le rapport des forces en présence, est une forme de communication où rien n'est joué d'avance, si tant est que les guerres elles-mêmes soient jouées d'avance. La négociation est l'anti-guerre en ce que si elle est sous-tendue par le rapport des forces en présence, elle ne s'y réduit pas. D'autres facteurs entrent en jeu et c'est dans cette marge de manœuvre que peut s'insinuer, lorsque c'est nécessaire, la médiation. La médiation n'a de sens dans le cadre d'une négociation que dans la mesure où :

1. Elle est voulue et désirée par les parties, la présence du médiateur étant perçue comme une aide à la négociation qui elle-même est voulue et désirée et non pas subie.
2. Il y a quelque chose à négocier, il existe une marge de manœuvre pour chacune des parties prenantes.

En effet, une « *Pax Romana* » ne saurait être le résultat d'une médiation dans la mesure où elle serait imposée.

Souvent, le plus fort n'a pas intérêt à écraser le plus faible, notamment pour des considérations liées au futur. Un conflit bien géré est aussi un conflit bien digéré par les parties. Dans les conflits sociaux en entreprise, la direction, si elle est en position de force, n'a pas intérêt à écraser ses partenaires si elle veut créer les conditions d'une paix sociale future. De même, les rancœurs et les frustrations imposées aux Allemands par le traité de Versailles conduisirent lentement vers la seconde guerre mondiale. Cela est vrai dans tous les domaines. Le plus fort doit donc savoir jusqu'où ne pas aller trop loin. De toute façon, la négociation, et encore moins la médiation négociative, ne créent pas le rapport de force. Elle permet éventuellement une issue le moins destructrice possible au conflit. Enfin, elle oblige chacune des parties, même la plus forte, à tenir compte de l'autre.

Tout cela signifie deux choses. D'une part, le rapport de force sous-tend constamment la négociation. D'autre part, en dépit de cela, la négociation n'est pas

la guerre. Elle vise à ménager ses propres intérêts tout en ménageant l'autre de manière à préserver l'avenir. C'est là que le concept de « Développement Durable » intervient. En termes de médiation, lorsqu'une négociation est médiée, elle ne vise pas la réconciliation des parties, comme le voudrait les tenants de l'approche humaniste, mais la conclusion d'un accord. La position des tenants de l'approche humanistes est que la réconciliation est présupposée à l'accord, mais les parties n'ont pas nécessairement envie de se réconcilier ni de parler de leurs sentiments profonds. Ils veulent simplement faire la paix en concluant un accord. Je pense, comme les tenants de l'approche humaniste, que la réconciliation porte à l'accord (pas toujours d'ailleurs), si accord il doit y avoir. Mais on ne voit pas que l'inverse est parfois aussi vrai. Un accord négocié crée les conditions favorables pour des relations plus sereines ou une réconciliation lorsque les participants se connaissent et pour une coexistence pacifique dans la plupart des autres cas, ce qui n'est pas négligeable. Tout ce débat est suscité par une sorte de mépris de la négociation de la part de certains « idéologues » de la médiation qui ne jurent que par la communication profonde, l'expression des sentiments, la catharsis... Si le rapport de force sous-tend bien la négociation, la négociation elle-même n'exclut pas la prise en considération de l'autre. Je dirais même qu'elle l'implique. On peut espérer que l'avenir de l'humanité verra le développement de principes moraux dans les affaires, dans les relations commerciales et dans le partage des richesses. On en voit d'ailleurs les prémices dans l'émergence de concepts et d'institutions tendant à introduire de nouvelles valeurs à l'intérieur même de l'activité économique tels que le Développement Durable (DD) dont je parlais précédemment. Dans une interview qu'il m'a accordé, Pierre Caussade, directeur du Développement Durable de la Compagnie Air France le définit dans son acception générale comme : « un développement qui soit en mesure de satisfaire les besoins des générations actuelles sans compromettre la satisfaction des besoins des générations à venir ». Avec cette définition du Développement Durable, nous sommes en présence d'une position éminemment altruiste puisque ceux dont les intérêts pourraient entrer en conflit avec les nôtres ne sont pas encore nés ! Pierre Caussade rappelle cette définition poétique du Développement Durable : « Nous héritons la planète de nos parents, nous l'empruntons à nos enfants. » Il poursuit : « Cette première définition n'est évidemment pas suffisamment opérationnelle pour les entreprises. On lui préfère donc la notion de « développement responsable » ou bien encore de « responsabilité sociale d'entreprise » (RSE), où social s'entend au sens social classique mais plus largement au sens "sociétal". En anglais, on parle de *Corporate Social Responsibility* (CSR). La politique RSE d'une entreprise va chercher à positionner son développement en respectant un équilibre entre trois pôles : le pôle Économie (sans rentabilité, pas de développement), le pôle Social ou Sociétal et le pôle Environnement. Les anglo-saxons, qui ont l'art de la formule concise, parlent des trois P : *Profit - People - Planet*. Parler de DD ou de RSE, c'est parler aussi du concept de "parties prenantes" (PP). Dans une vision microéconomique, une entreprise, pour réussir, doit s'intéresser à ses trois principales PP : ses clients, ses salariés, ses actionnaires. Dans une vision plus macro économique, celle qui s'impose pour un grand groupe international de la taille d'Air France, le cercle des trois PP précédemment citées doit être élargi à beaucoup d'autres. Prenons quelques exemples. Sur le pôle Économie : les Autorités gouvernementales et parlementaires, les Agences de notation financière et extra-financière, les

fournisseurs, les sous traitants, les associations professionnelles. Sur le pôle sociétal : le monde syndical et associatif, les collectivités, les media, les ONG humanitaires, ou plus généralement ce qu'il est convenu d'appeler la "société civile". Sur le pôle Environnement : les riverains des usines (ou pour nous des aéroports), leurs élus, leurs associations, les ONG environnementales. Mais on retrouve aussi sur ce pôle les autorités, les media, la société civile en général, pour tous les sujets environnementaux. Ayant dit tout cela, pourquoi un chef d'entreprise décide-t-il de s'engager personnellement et d'engager son entreprise dans une politique de RSE ? Par éthique personnelle des affaires d'abord. L'illustration parfaite est pour moi une personnalité comme celle de Jean Cyril Spinetta, que j'ai eu l'honneur de côtoyer pendant quelques années. De telles personnalités ne peuvent pas piloter un grand groupe avec comme seule préoccupation la rentabilité des affaires. Elle est primordiale bien sûr, mais elle doit s'accompagner d'une vision plus sociétale. Et les sujets ne manquent pas vis à vis de toutes nos parties prenantes: la santé et la sécurité des salariés, le dialogue avec les partenaires sociaux, la lutte contre toute discrimination, la promotion de l'égalité hommes - femmes, l'accueil des personnes handicapées (clients et salariés), le respect de toutes les données privées que nous confient nos clients, la prise en compte de nos impacts environnementaux au delà des exigences réglementaires, notre contribution à des opérations humanitaires lors de grandes catastrophes où qu'elles se produisent dans le monde. Mais aussi la lutte contre la corruption, l'adoption de règles déontologiques dans le domaine des Achats ou du lobbying, l'information transparente et sincère des actionnaires, etc. Soucis éthiques donc, mais pas uniquement. Je m'explique : une idée qui se généralise dans le monde des affaires - et c'est très bien sur le plan moral - est qu'une entreprise ne peut durablement réussir sans faire preuve d'une certaine éthique des affaires. Sur des aspects très sensibles comme la lutte contre le travail des enfants, Nike, le fabricant de chaussures, s'est fait violemment et mondialement épingler par des ONG sur des sous-traitances douteuses en Birmanie. Que dire de la catastrophe de l'Erika sur l'image de Total, à cause d'affrètements de navires en piteux état ? Ou des pratiques de pots de vins dans l'affaire Elf ? On pourrait ainsi multiplier les exemples. Autrement dit, développer une politique RSE, développer une certaine éthique des affaires, c'est destiné aussi à maîtriser les risques potentiellement graves d'atteinte à l'image et la réputation de sa marque. C'est également une manière de veiller à la robustesse de ce que l'on appelle en anglais *licence to operate* ou *licence to grow*. Une illustration pour nous, Air France : assumer nos responsabilités en matière de changement climatique, c'est faire preuve de "citoyenneté", d'éthique, mais c'est aussi veiller à notre *légitimité à nous développer*. Idem pour la maîtrise des nuisances sonores que nous engendrons autour de nos aéroports. Consentir à des gros efforts pour réduire nos nuisances sonores, c'est faire preuve de responsabilité vis à vis de nos riverains, mais c'est aussi consolider le potentiel de développement de notre base principale, en l'occurrence l'aéroport de Roissy. »

Dans cette interview extrêmement intéressante, Pierre Caussade pose une question fondamentale : « Pourquoi un chef d'entreprise décide-t-il de s'engager personnellement et d'engager son entreprise dans une politique de RSE ou de DD ? » En réponse à cette question, il donne deux réponses. Tout d'abord, dit-il, « par éthique personnelle des affaires ». Et il cite nommément le PDG d'Air France – KLM, Jean Cyril Spinetta, indiquant par là la dimension personnelle d'un tel engagement. Nous comprenons donc par là que cet engagement n'est pas dicté, ou

pas seulement dicté, par des nécessités objectives, externes, mais qu'il résulte également d'options personnelles du dirigeant. C'est ici que s'introduit la dimension proprement éthique dans l'activité économique. Ensuite, il indique des motivations utilitaristes qui sont d'un autre ordre : « développer une certaine éthique des affaires c'est aussi fait pour maîtriser les risques potentiellement graves d'atteinte à l'image et la réputation de sa marque ». De même, « consentir à des gros efforts pour réduire nos nuisances, c'est faire preuve de responsabilité vis à vis de nos riverains, mais c'est aussi consolider le potentiel de développement de notre base principale. » On pourrait dire à propos de la *licence to grow* et parodiant un proverbe célèbre: « qui veut aller loin ménage ses interlocuteurs ». Nous sommes ici en présence de motivations autocentrées. On peut s'interroger sur l'alliance de ces deux formes de motivation, éthique et hétéro-centrée d'une part, utilitariste et autocentrée d'autre part, qui dans certains cas de figure pourraient entrer en conflit. S'agit-il de faire de nécessité vertu ? En d'autres termes un peu crus, « puisqu'il faut bien tenir compte des autres pour avancer, valorisons cette option philosophique » par une espèce de réduction de dissonance cognitive. Ou bien s'agit-il d'une simple coïncidence ?

Je pense qu'il y a trois positions possibles sur les rapports entre éthique et marché. Par « éthique », j'entends le respect d'un certain nombre de règles de conduite qui prennent en compte le bien des autres et pas seulement le sien propre. On peut considérer premièrement que ce sont deux notions incompatibles, ce qui équivaut à dire que le marché serait immoral par nature. Deuxièmement, on peut considérer que le marché n'est ni éthique ni immoral en soi. En ce sens, il serait plutôt amoral, une activité qui peut s'exercer avec ou sans conscience. « Science sans conscience n'est que ruine de l'âme » disait Rabelais dans Pantagruel. Ce qui expliquerait les dérives du capitalisme, mais ouvrirait des perspectives quant à une moralisation du libéralisme économique. Troisièmement, on peut considérer que le marché est éthique par vocation, s'il est vrai, comme le prétend Pierre Caussade, qu' : « une entreprise ne peut pas durablement réussir si elle ne fait pas preuve d'une certaine éthique des affaires ». Personnellement, j'opterais pour cette troisième position. S'il existe une réponse à la question de savoir si marché et éthique sont compatibles, elle doit se baser sur une vision à long terme. Dans cette vision, le développement ne me semble durable, aussi bien sur le plan social ou sociétal qu'environnemental et, presque en conséquence, économique, que dans la mesure où il n'engendre pas de conséquences qui se retourneraient tôt ou tard contre lui, ces conséquences pouvant être humaines ou environnementales. La crise économique, sociale et sociétale que traverse actuellement le monde occidental en est peut-être une illustration flagrante. Il est donc temps de redresser la barre car, comme le dit Pierre Caussade : « le modèle de développement économique actuellement mis en œuvre dans le monde, la consommation frénétique d'énergie fossile (pétrole, charbon, gaz) qui l'accompagne et le changement climatique qu'elle entraîne mettent à mal, pour notre planète, le Développement Durable. » Je pense, d'autre part, que les conséquences de la non prise en compte des « Parties Prenantes » sont tout autant dommageables. Elles se manifestent par des conflits, durables ceux-là, et par des atteintes à l'image et à la réputation de l'entreprise. L'évolution culturelle de notre société fait de l'image de l'entreprise un des facteurs clés de son développement.

Notre société évolue, donc, et pas toujours dans le mauvais sens. Ainsi, dans le domaine même des transactions financières, on voit naître des institutions qui dénotent l'amorce d'une évolution des mentalités dans le sens d'un respect accru de l'autre et de l'environnement. Écoutons de nouveau Pierre Caussade sur ce sujet : « S'il y a bien un concept qui associe explicitement Affaires et Éthique, c'est bien celui des Fonds (au sens " gestionnaires professionnels de capitaux") dits ISR (Investissements Socialement Responsables). Ces Fonds ISR proposent, pour leurs clients qui veulent investir en bourse de façon " responsable" ou éthique, de sélectionner pour eux les entreprises les plus performantes sur le plan de la RSE. Je ne saurais pas dire avec précision à combien de temps remonte ce concept mais je dirais une quinzaine d'années. Les ISR ne concernent malheureusement qu'un faible pourcentage des capitalisations boursières, mais cela va dans le bon sens. Par effet d'entraînement, ce concept d'ISR a favorisé le développement des agences de "notation extra financière". Ces agences n'apprécient pas la performance des entreprises sur les seuls critères économiques, mais elles le font aussi sur les deux autres dimensions de la RSE (social et environnement). La plus célèbre d'entre elles (pour les experts du sujet) est une agence suisse, SAM, que la bourse de New York utilise pour analyser trois milles entreprises dans le monde et sélectionner les trois cents "meilleures" au sens RSE, CSR devrais-je dire. C'est le fameux "DJSI", *Dow Jones Sustainability Index* où Air France - KLM figure depuis cinq ans comme leader des Compagnies aériennes. Une autre agence de ce type, très célèbre en France et en Europe, est l'agence VIGEO, créée par Nicole Notat, (ex Secrétaire Générale de la CFDT) qui est spécialisée sur le volet "social" de la RSE et qui fait aussi du conseil aux entreprises dans ce domaine. On pourrait citer également le " Pacte mondial des Nations Unies" auquel Air France a adhéré en 2003. Adhérer à ce pacte veut dire respecter dix engagements fondamentaux, portant sur les valeurs de la RSE, et à progresser de façon continue sur ces valeurs. Chaque année, nous devons ainsi fournir à l'ONU une "COP" (*Communication On Progress*). »

Le monde des affaires évolue, malgré les apparences, comme celui de l'entreprise. Les critères de choix pour les investisseurs peuvent être inspirés de considérations non seulement financières, mais également « responsables » ou éthiques. De même, il existe désormais des agences de notation extra-financière dont les critères ne sont pas seulement économiques et prennent en compte la dimension RSE. La conclusion des accords, dans le cadre des négociations, ne saurait donc être régie uniquement par la loi du plus fort, même sur le plan économique. Tout cela n'est perceptible que dans une vision à long terme car, pour l'heure, nous percevons surtout la corruption, les injustices sociales et un pouvoir financier en bonne partie déconnecté de la vie économique et des exigences humanitaires. Cette vision de la réalité actuelle ne doit cependant pas nous empêcher de voir les signes d'une évolution lente et profonde de la société dans le sens d'une plus grande cohérence éthique du monde des affaires. Cette cohérence n'est pas seulement une exigence sociale mais également économique et c'est cela qui peut nous donner quelque espoir dans la situation critique que nous traversons.

Cette nécessité de prendre en compte l'autre, quelque Partie Prenante qu'il soit (client, fournisseur, riverain, citoyen, etc.), quand bien même l'on serait en position de force, est donc indispensable, qu'on le veuille ou non, au développement des

entreprises, mais elle est également au cœur de toute négociation. Si la vision égoïste et impitoyable des affaires, telle qu'elle apparaît par exemple dans la pièce d'Octave Mirbeau, *Les affaires sont les affaires*, correspond sûrement à une réalité, les « parties prenantes » n'ont pas dit leur dernier mot. Le commerce, qui est l'archétype de la négociation, ne saurait être une activité totalement et intrinsèquement dénuée d'altruisme, de sentiments humains, d'éthique, de valeurs humanistes, et être uniquement guidé par un intérêt égoïste. Les concepts dont parle Pierre Caussade, tels que le Développement Durable ou la Responsabilité Sociale d'Entreprise, ou les institutions telles que les Investissements Socialement Responsables ou le *Dow Jones Sustainability Index* sont des réalités qui témoignent toutes de motivations extra-économiques de prise en compte de l'autre et de l'environnement. Ces institutions sont basées, certes, sur un intérêt bien compris, mais qui a à voir avec une vision sociétale qui dépasse l'intérêt personnel et immédiat. Négocier, donc, ce n'est pas nécessairement tordre le cou de l'adversaire, comme dans la pièce d'Octave Mirbeau. On ne peut négocier des accords *durables*, dans tous les sens du terme, que si on tient compte de l'autre, quand bien même cet autre serait plus faible. C'est toute l'originalité, la complexité, l'ambiguïté et parfois le paradoxe de la négociation, qu'elle mêle intérêt personnel et intérêt altruiste, intérêt immédiat et intérêt futur, centration sur l'accord mais également prise en compte aussi empathique que possible de l'autre, dimension objective et dimension subjective. Cette distinction entre médiation humaniste et médiation négociative, si elle est fondée, ne fait pas pour autant de la négociation une activité froide, impitoyable, insensible, féroce, inhumaine. Il est dommage que beaucoup de médiateurs dévalorisent cette approche de la médiation en faveur d'une approche dite « humaniste » visant la réconciliation lors même qu'elle est « hors sujet ».

Une approche humaniste glorifiée et une approche négociative méprisée

Dans de nombreux domaines de la médiation et en particulier dans le domaine pénal, on observe une hyper-valorisation de l'approche humaniste et un mépris pour l'approche négociative au point que certains modèles (cf. Jacqueline Morineau) se revendiquent comme « non négociatifs ». Cette position tire son origine de deux facteurs.

Le premier est l'idée que la conclusion d'un accord ne signifie pas une réconciliation. Les tenants d'une approche humaniste disent : « si vous ne cherchez pas à réconcilier les parties, d'autres conflits resurgiront. La négociation ne résout pas le problème du lien social. C'est une approche minimaliste. » Ces critiques sont valables, mais l'approche humaniste n'est tout simplement pas adaptée à une certaine typologie de conflits et surtout elle n'est pas désirée par la plupart des participants à la médiation qui ne souhaitent pas entrer dans une communication centrée sur leurs sentiments profonds et préfèrent se centrer sur la négociation d'un accord. Certes, ils ne peuvent pas le faire sans se centrer à un moment donné sur eux-mêmes et sur leurs attentes, mais cela ne signifie pas qu'ils doivent et surtout qu'ils désirent entrer dans une forme d'introspection. On pourrait comparer la médiation négociative aux groupes de tâche tels qu'en parle Michel Lobrot dans

L'animation non directive des groupes : « Tout d'abord, il faut faire remarquer que de tels groupes ne peuvent exister s'ils ne se centrent pas, à un moment quelconque, sur eux-mêmes et sur les participants. En effet, même si ceux-ci se sont réunis entre eux "pour réaliser cette tâche" (ou parce qu'on la leur a proposée) et non pour faire une expérience de communication, ils ne peuvent pas ne pas comparer, à un moment ou à un autre, leurs intentions, leurs projets et leurs finalités. Cela est indispensable pour qu'ils réalisent le minimum d'unité qui est nécessaire à leur efficacité. Certes, cela n'implique pas qu'ils se centrent sur la vie personnelle et les sentiments intimes de chacun, ni sur toutes leurs communications interpersonnelles, mais cela implique au moins qu'ils se centrent sur les objectifs, les projets, les moyens, les rapports de travail en tant que ceux-ci sont intériorisés et vécus par chacun et par tous. Il s'agit bien d'une centration sur la subjectivité, qui exclut la seule centration sur des objets et des contenus. Dans cette phase de la vie du groupe, l'animateur se comporte comme il le ferait dans un groupe centré sur lui-même ou sur les participants, à cette différence près qu'il accepte lui aussi les limites imposées par la situation (de centration sur la tâche) et ne cherche pas à tout prix à transformer ce groupe en "groupe de base", ce qui va contre la volonté des participants. En ce qui concerne l'animation du groupe sous son aspect essentiel, l'animateur fait des interventions très différentes de celles qu'il faisait dans les types de groupes précédents. Il a en effet pour rôle alors d'éclairer non pas les participants eux-mêmes, ou leurs messages, ou leurs communications, mais les procédures et organisations qu'ils se donnent, les thèmes et sujets qu'ils abordent, les réalités qu'ils rencontrent à l'extérieur. »⁸² Ce qu'il faut retenir de ce parallèle, c'est la centration sur le désir des participants. On ne peut obliger les participants à se centrer sur leurs sentiments si leur désir est de se concentrer sur la tâche qui consiste à trouver un accord. Dans ce cas, la dimension subjective n'est toutefois pas exclue puisqu'il faut bien que les participants à la médiation se prononcent sur leurs attentes et sur son déroulement tel qu'il leur a été proposé. L'approche humaniste dans la médiation est donc souvent un vœu pieux. L'idée qu'il faut la tenter par principe, c'est-à-dire en fait l'appliquer systématiquement, est elle-même contestable. Toute intervention qui détourne les participants de leur objectif n'est pas seulement vaine, elle peut aussi être contre-productive en provoquant des réticences, une méfiance à l'égard du médiateur, des tensions et une agressivité que les participants ne sont peut-être pas en mesure de gérer. Il faut certes accompagner les participants dans leur centration sur leurs communications interpersonnelles et sur leurs vies personnelles toutes les fois où ils y sont prêts, mais cela se révèle déplacé lorsque les participants y sont opposés et cherchent plutôt à négocier un accord.

Le deuxième facteur qui contribue à dévaloriser l'approche négociative tient à l'appartenance socioculturelle des médiateurs. Qu'ils soient de formation juridique, sociologique, psychologique ou autre, les médiateurs rêvent de paix. Ils œuvrent pour cela. C'est leur idéal, c'est aussi le mien, et c'est tout à leur honneur. Médier une négociation semble à beaucoup une entreprise manquant d'envergure et de perspective. Ce n'est tout simplement pas ce qu'ils ont envie de faire. Cela les ennue. Pourtant, il faut tout autant de psychologie et de finesse pour médier une négociation que pour médier une tentative de réconciliation. Médier une négociation n'est pas seulement une affaire de technique et de chiffres. La dimension

⁸² Lobrot M., *L'animation non directive des groupes*, Paris, Payot, 1974, pages 204-205

psychologique est omniprésente, mais en filigrane. Il faut constamment la gérer car elle est susceptible de tout faire capoter. Il y faut parfois beaucoup de subtilité car cette dimension ne se donne pas de manière explicite comme dans une situation où les participants sont capables d'exprimer leurs sentiments en tant que tels et sur lesquels on peut « travailler ». Ici, la dimension psychologique est implicite, réprimée, cachée parfois au bénéfice d'une stratégie et s'offre souvent de manière indirecte. La complexité est la même que dans un groupe où les personnes parlent d'eux-mêmes avec en plus la complexité du décodage des ressorts psychologiques, décodage individuel et aussi parfois décodage stratégique. Certes, dans de telles situations, le médiateur « humaniste » ne se délecte pas toujours comme dans les situations où il est susceptible de se projeter et où il malaxe la richesse affective des participants comme un boulanger pétrirait le pain. Les bons sentiments sont aussi rarement à l'honneur dans la négociation et le rapport de force est sous-jacent à la discussion. Tout cela est évidemment moins gratifiant, moins idéal aussi, mais pourtant utile. L'éthologiste Frans De Waal tient des propos très réalistes à ce sujet dont certains médiateurs feraient bien de s'inspirer : « Faire la paix est une affaire complexe, qui dépend à la fois de considérations stratégiques et d'un désir de relations amicales. Ce dernier, facteur subjectif, est parfois glorifié comme étant le seul qui compte. Les gens adorent rêver d'un jardin où les loups et les agneaux de la fable jouent ensemble avec délices ou bien où – excusez la métaphore – des soldats russes et américains échangent des bouquets de fleurs. Selon l'ancien président des États-Unis Richard Nixon, ce type de paix utopique ne peut être atteint qu'en deux endroits : devant la machine à écrire et dans la tombe. Il n'a aucun sens pratique dans un monde où les conflits entre les gens sont persistants et très répandus : “Si une paix véritable peut advenir, elle doit coexister avec les ambitions des hommes, leur orgueil et leurs haines.” Un concept semblable sous-tend l'expression “coexistence pacifique” de l'ancien premier secrétaire Nikita Khrouchtchev. Après la mort de Staline, les Soviétiques étaient décidés à améliorer leur réputation internationale. Khrouchtchev remarqua que puisque ni les États communistes ni les États capitalistes ne voulaient faire un voyage à la planète Mars, ils devaient coexister sur la même planète. »⁸³ Il ne s'agit pas de nier la valeur de l'approche humaniste, ni de renoncer à croire en la communication profonde ou en l'éducation ; il s'agit encore moins de faire l'apologie de la dissuasion et de l'adage *Si vis pacem, parabellum*. Il s'agit de prendre les êtres humains là où ils sont et de les aider en tenant compte également de leurs limites et de leurs peurs. La vision idéaliste des tenants de l'approche humaniste qui revendiquent une médiation « non négociative » ne leur permet pas d'intervenir utilement dans les très nombreuses situations conflictuelles dont l'accord négocié est la seule porte de sortie. Il ne s'agit pas d'opposer l'approche humaniste à l'approche négociative qui sont, en réalité, complémentaires. Entre les deux, du reste, il existe toutes les gradations possibles et imaginables, d'une communication interpersonnelle centrées sur les sentiments les plus profonds à une négociation pure et dure à couteaux tirés. Il s'agit de voir tout le potentiel pacificateur de la négociation dans une vision non dichotomique (la réconciliation ou rien) et d'en réhabiliter la valeur proprement...humaniste.

⁸³ Waal Frans de, *De la réconciliation chez les primates*, Flammarion, 2002, page 41

Rapports entre approche médiative et enjeu de la médiation

Ce qui motive la médiation (réconciliation ou accord négocié) a une incidence sur le déroulement de la médiation. Deux personnes qui veulent se réconcilier vont parler de leurs sentiments, elles vont chercher à se comprendre mutuellement à ce niveau (en principe du moins), elles vont parler de ce qui les a blessées, elles vont parler de leurs désirs profonds, de leurs affects, de leur souffrance. Deux personnes, en revanche, qui souhaitent négocier un accord vont se centrer sur leurs attentes, sur leur marge de manœuvre, sur la marge de manœuvre supposée de l'autre. L'enjeu n'est plus l'amour mais quelque chose, la plupart du temps, de matériel. On ne négocie pas en revanche l'amour, je parle de l'amour au sens large qui inclut l'amitié.

Il existe donc bien deux tendances dans la pratique de la médiation, mais elles ont plus à voir avec son enjeu. Ce que Jacqueline Morineau appelle « médiation humaniste » est en fait une médiation dans laquelle les parties en présence expriment leurs sentiments et leurs émotions et où le médiateur reconnaît celles-ci. Cette approche est très louable, elle a une valeur en soi en ce sens qu'elle peut porter les êtres humains à se connaître plus profondément, à avoir moins peur les uns des autres, à mieux s'accepter mutuellement ; elle peut également constituer un préalable à une éventuelle négociation visant la conclusion d'un accord. Néanmoins, beaucoup de personnes ne sont pas disposées à faire un travail de centration sur leurs sentiments et sur leurs émotions. L'approche dite « humaniste » devient alors une approche élitiste réservée à ceux qui sont disposés à s'engager dans une communication centrée sur la personne, capables de parler d'eux-mêmes et d'exprimer leurs sentiments et leurs émotions. Certains praticiens italiens assimilent d'ailleurs la médiation « humaniste » à une médiation « thérapeutique »⁸⁴. La différence fondamentale entre une approche qui serait humaniste et une approche qui serait négociative est à chercher dans l'enjeu sur lequel est prioritairement centrée la médiation : la personne, dans sa dimension psychologique ou bien le problème à résoudre. On pourrait aussi parler de médiation « centrée sur la personne » et de médiation « pragmatique », pour reprendre l'expression d'Anna Coppola De Vanna. Cette distinction est schématique car même une médiation pragmatique doit prendre en compte les personnes. D'autre part, une médiation centrée sur la personne n'exclut pas, à un moment donné, une centration sur un accord. Toutefois, il n'est pas certain que l'expression des sentiments et des émotions, et encore moins leur approfondissement, soient un passage obligé pour arriver à la conclusion d'un accord. Une telle vision relèverait d'une approche paradoxalement peu centrée sur la personne, tant il est vrai que rares sont les personnes qui sont disposées à parler d'elles-mêmes, cependant qu'elles désirent trouver des solutions à leurs conflits et des accords négociés. La différence entre les deux approches est souvent une différence d'accent. On pourrait également dire que ces médiations sont, pour l'une, « centrée sur la personne » et pour l'autre « centrée sur la résolution du problème ». L'une est centrée sur les sentiments et le vécu de chacun cependant que l'autre est centrée sur la solution du problème, utilisant éventuellement des processus de *problem solving*. L'enjeu de la médiation, réconciliation ou bien conclusion d'un accord, est donc déterminant dans la

⁸⁴ Salamino F., <http://www.psiconline.it/article.php?sid=7070>

disposition des participants à s'engager dans une approche « humaniste » ou bien négociative.

Les interventions du médiateur dans les deux approches

Cela a des conséquences importantes aussi bien au niveau des interventions que peut faire le médiateur qu'au niveau du déroulement même de la médiation. Dans une approche négociative, le médiateur ne fera pas les mêmes interventions. Il ne cherchera pas à amener les participants vers l'expression de leurs émotions par exemple. Il cherchera plutôt à identifier les zones d'accord possible en fonction des exigences des différentes parties. Dans cette approche, l'accord est l'objectif premier de la médiation. Dans l'approche humaniste, en revanche, la communication centrée sur la personne est primordiale et l'accord, si accord il doit y avoir, advient par surcroît et comme conséquence naturelle d'un processus de réconciliation. Dans cette deuxième conception, la médiation est conçue essentiellement comme une facilitation de la communication avec l'espoir que cette communication produise des évolutions positives dans le regard que chacun porte sur l'autre. Il s'agit d'un travail sur les attitudes. Un résultat positif peut être défini par une attitude plus conciliante et moins défensive, plus positive, créant ou recréant un lien social distendu. L'enjeu de la médiation humaniste est de caractère sentimental. Il s'agit d'amour-propre et d'amour de l'autre. Souvent, la médiation humaniste s'applique à des situations dans lesquelles les participants se connaissaient avant le conflit et ont une relation à laquelle ils tiennent.

Les risques d'une approche «humaniste» forcée

On peut considérer qu'une communication profonde est meilleure, plus noble, qu'elle prévient plus assurément les conflits futurs, qu'elle a une portée sociale plus étendue et on peut vouloir la favoriser, mais il y a un risque à exercer toute pression en cette direction. Tout d'abord les participants à une médiation ont, comme tout être humain, des défenses psychologiques dont la fonction est de protéger leur équilibre et surtout leurs fragilités. Ces défenses peuvent se manifester par exemple par le refus de parler de ses propres sentiments. On peut le regretter mais il importe de respecter ces limites et ces défenses sans quoi l'on risque de déstabiliser la personne. Il existe des formes très subtiles de pression. Par exemple, celle qui consiste à revenir sans arrêt par des questions, des reformulations ou des analyses sur des contenus à caractère émotionnel alors que la personne évite ces contenus. Il s'agit là d'une approche directive car non voulue par la personne. Ce sont donc les participants de la médiation qui, dans une perspective non directive intervenante, vont décider du tour que va prendre la médiation. Un médiateur devrait être capable de s'adapter au désir des participants qui feront ce qu'ils voudront de *leur* médiation. Et leur désir sera souvent lié à leur motivation principale : réconciliation interpersonnelle ou négociation d'un accord.

Les médiations négociatives par nature

Il existe des médiations qui sont, de par leur nature, plutôt vouées à être négociatives. Je pense à toutes les médiations, dont la médiation internationale, où les participants représentent d'autres personnes. Des intérêts sont à défendre et les participants n'ont pas les coudées franches. Les émotions et l'implication personnelle des participants, s'ils sont importants en ce qu'ils conditionnent le déroulement de la médiation, n'en constituent pas l'objet. L'implication des participants peut éventuellement, quand elle prend la forme de l'hostilité ou de la méfiance, constituer un obstacle à une analyse sereine de la situation finalisée à des hypothèses d'accord. Tout cela vaut, que la médiation soit faite par des personnes physiques ou par des états. Le fait est que les participants parlant au nom d'un groupe ou d'un peuple, ne peuvent s'orienter que vers des solutions négociées où les paramètres en jeu sont plutôt de nature matérielle.

Approche négociative: l'accord n'est pas la réconciliation

Dans un contexte de crise, la négociation intervient souvent lorsque les parties ont plus intérêt à négocier qu'à se faire la guerre. La négociation n'efface pas le rapport de force comme cela devrait être le cas dans un vrai rapport de communication. Le rapport de force sous-tend souvent la négociation comme je l'ai déjà dit à maintes reprises. L'accord représente souvent le point d'équilibre de ce rapport de force. Alors que la guerre ou le conflit ouvert sont coûteux et visent souvent à la destruction de l'autre, la négociation cherche une sortie de crise par un accord. Atteindre cet accord nécessite de communiquer mais il ne s'agit pas de se réconcilier, il s'agit plutôt de concilier des intérêts divergents. Comme le dit Hubert Touzard : « la négociation est un *jeu social formel* dont l'objectif n'est pas de provoquer une modification des conceptions et attitudes des protagonistes, mais d'aboutir à la rédaction d'un protocole d'accord acceptable pour les parties concernées. Il s'agit en fait de parvenir à un accord formel sur un texte qui, contrairement à ce que l'on pourrait croire, ne nécessite pas l'adhésion affective des négociateurs, mais simplement leur adhésion comportementale. [...] qui dit concession ne dit pas obligatoirement adhésion profonde du négociateur qui la formule. Celui qui cède le fait en général non pas tant parce qu'il est convaincu du bien-fondé de ce qu'il concède, mais parce que cette concession est indispensable à la poursuite de l'objectif du groupe de négociation, à savoir résoudre le conflit. Certes, le déroulement de la négociation peut provoquer des évolutions au niveau des attitudes des négociateurs, nous l'avons constaté dans nos expériences, les stéréotypes peuvent s'atténuer ou même disparaître, mais ce n'est là qu'un effet et non un objectif visé. »⁸⁵

⁸⁵ Touzard H., La médiation et la résolution des conflits, PUF, Paris, 1977, page 400

La négociation peut être médiée

Il est assez étrange de trouver sous la plume de certains auteurs, et non des moindres, l'idée que la négociation serait hors du champ de la médiation. Ainsi, Jean-François Six dans *Le Temps des Médiateurs*, soutient que la médiation ne se confond pas avec la négociation. Il décrit cette dernière comme « un processus qui permet à deux ou plusieurs parties en présence dont les intérêts s'opposent de trouver un accord à travers des entretiens directs entre les représentants de ces parties. »⁸⁶ Notons tout d'abord que la négociation entre deux ou plusieurs parties peut se dérouler par l'intermédiaire de leurs représentants, mais qu'elle peut également être conduite par les intéressés eux-mêmes. La même observation peut être faite à Hubert Touzard lorsqu'il déclare : « La négociation est une procédure de discussion qui s'établit entre les parties adverses *par le biais de représentants officiels*⁸⁷ et dont le but est de parvenir à un accord acceptable par tous. »⁸⁸ D'autre part, s'il n'est pas faux de dire que la négociation peut se dérouler sous la forme d'entretiens directs, comme toute communication, elle peut aussi être facilitée par un médiateur. La présence d'un médiateur dans le cadre d'une négociation, tout comme dans n'importe quel processus de communication, n'est certainement pas obligatoire, mais je ne vois pas pourquoi elle serait exclue. La médiation peut se « greffer » sur un processus de négociation comme sur n'importe quel processus de communication. La médiation ne se confond pas avec la négociation, mais elle peut l'accompagner, donnant lieu à une médiation négociative. Lorsque Jean-François Six dit : « La négociation est une confrontation directe entre deux parties sans intermédiaire »⁸⁹, il donne une définition restrictive du processus de négociation. De nombreuses médiations consistent dans les faits en de véritables négociations. Hubert Touzard, cité par Jean-François Six lui-même, donne toute sa place et tout son rôle au médiateur dans le contexte d'une négociation lorsqu'il déclare : « Le rôle du médiateur dans un tel contexte est alors de faciliter la réalisation d'un accord entre les parties, en se centrant, selon les cas, soit sur le contenu et la procédure, soit sur les communications et les relations interpersonnelles, obtenant ainsi non pas l'adhésion affective des négociateurs mais leur adhésion à des décisions prises d'un commun accord et de manière volontariste »⁹⁰.

Mais la médiation ne s'applique pas qu'à la négociation

Toutefois, de la même manière que l'on ne peut exclure la négociation du champ de la médiation, on ne peut pas non plus, inversement, réduire la médiation à un processus de négociation. C'est pourtant ce que fait Hubert Touzard lorsqu'il définit ainsi la médiation : « Il s'agit d'une négociation entre les parties adverses en présence d'une

⁸⁶ Six J.-F., *Le Temps des Médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, page 144.

⁸⁷ C'est moi qui souligne.

⁸⁸ Touzard H., *La médiation et la résolution des conflits*, PUF, Paris, 1977, page 87

⁸⁹ Six J.-F., *Le Temps des Médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, page 145.

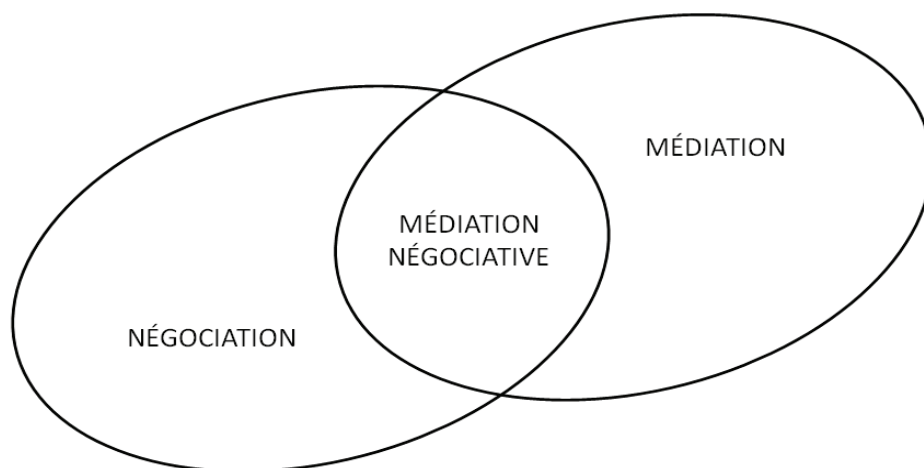
⁹⁰ Touzard H., *La médiation et la résolution des conflits*, PUF, Paris, 1977, page 400

tierce partie, neutre, dont le rôle est de faciliter la recherche d'une solution au conflit. »⁹¹
Il existe de nombreuses médiations où il n'y a rien à négocier. Le but de la médiation est parfois une réconciliation et celle-ci s'opère au travers d'une communication profonde qui met en jeu l'expression des sentiments de chacun. Il apparaît donc abusif de réduire la médiation à un processus de négociation.

Schéma des rapports entre médiation et négociation

Je résumerai donc ce qui vient d'être dit à propos des rapports entre médiation et négociation par le schéma suivant, d'où il résulte que nous sommes en présence de deux concepts différents mais qui peuvent se superposer dans les cas où la négociation nécessite un médiateur.

MÉDIATION ET NÉGOCIATION



⁹¹ Touzard H., *ibid.*, page 87

CHAPITRE 8:

TYPOLOGIE DES PRATIQUES DE MÉDIATION

Sur la base de ce qui vient d'être dit sur les relations entre médiation et gestion des conflits d'une part, et sur les différences entre approche négociative et approche humaniste d'autre part, je propose un classement des différents types de médiation en quatre catégories. Ces catégories résultent du croisement de deux variables. La première est relative à la nature conflictuelle ou non de la situation à médier. On peut y retrouver la distinction que faisait Jean-François Six entre « médiation de différends » et « médiation de différences ». La seconde a à voir avec l'enjeu de la médiation. Comme nous venons de le voir, l'enjeu peut être affectif, mais il peut aussi être matériel et conduire les participants sur la voie de la négociation.

		ENJEU DE DÉPART	
		Matériel	Affectif
NATURE DE LA SITUATION À MÉDIER	Conflictuelle	Accords de paix, de réparation... Exemple type : médiation internationale	Réconciliation entre personnes ayant des liens affectifs. Exemple type : médiation scolaire.
	Non conflictuelle	Accords commerciaux, de partenariat... Exemple type : la médiation d'affaire	Création de nouveaux rapports, restauration d'anciens rapports... Exemple type : médiation interculturelle

Les exemples sont donnés pour illustrer le type de médiation visé. Pour chaque catégorie, il est clair que l'on aurait pu en citer d'autres. À côté de la médiation internationale, on aurait pu mettre la médiation familiale telle qu'elle est pratiquée en ce qu'elle consiste plus en la négociation d'accords. À côté de la médiation scolaire, on aurait pu mettre la médiation conjugale lorsque son objet n'est pas de « gérer la rupture », mais d'instaurer un dialogue en situation de crise. À côté de la médiation d'affaire, on aurait pu mettre toutes les médiations qui ont pour but de conclure des accords en vue d'un projet commun comme l'organisation d'une manifestation culturelle par exemple. Enfin, à côté de la médiation interculturelle, on aurait pu mettre toutes les initiatives qui ont pour but de créer du lien social comme le café débat, les clubs de rencontre, les agences matrimoniales, etc. Certaines médiations peuvent se retrouver dans l'une ou l'autre catégorie suivant la situation. Par exemple, la médiation de cohésion sociale peut naître d'un conflit ou bien peut être inspirée par un désir politique de création de lien social. La médiation en entreprise, lorsqu'elle concerne un conflit interne à une équipe, peut viser un accord ou une réconciliation, tant il est vrai que beaucoup de conflits en entreprise ont comme source des problèmes de communication. Dans d'autres cas, l'objet du conflit peut

être d'ordre organisationnel, ou purement professionnel et les intérêts atteints sont alors matériels. On aurait pu mettre aisément la médiation pénale et la médiation civile du côté des médiations de conflit ayant un enjeu matériel, si leur statut de « médiation » ne faisait pas autant discussion. Une autre illusion qu'il faudrait dissiper au sujet de la médiation pénale est celle qui concerne son enjeu. Beaucoup y voient un outil de réinsertion, de réconciliation et de restauration du lien social. Sur la base de mon expérience, je serai circonspect sur cette vision idéaliste pourtant largement partagée en Italie. Certes, tout est possible dans une médiation et un enjeu matériel peut amener à la création d'un lien. Toutefois, l'enjeu de départ conditionne fortement le déroulement de la médiation, surtout dans un contexte aussi coercitif que peut l'être celui de la médiation pénale.

CHAPITRE 9:

MÉDIATION ET POUVOIR

Le pouvoir entre le virtuel et l'actuel

On lit parfois que le médiateur ne devrait pas avoir de pouvoir sur les médiés et réciproquement. C'est la plupart du temps vrai, mais ce n'est pas une règle absolue. Pour comprendre cela, il faut comprendre les raisons pour lesquelles le pouvoir du médiateur est la plupart du temps rédhibitoire. Premièrement, la personne qui dispose d'un pouvoir tend à l'exercer, se transformant du même coup en juge ou en arbitre. Deuxièmement, les participants tendent à craindre ce pouvoir et ne se sentent, du coup, plus libres, ce qui dénature la médiation. Mais on peut imaginer des situations où une personne qui, bien que détenant un pouvoir, ne cherche pas à l'exercer en imposant des choix, des accords ou des décisions qui seraient les siens. D'autre part, tout le monde n'a pas le même degré de peur par rapport au pouvoir et on peut même avoir confiance en quelqu'un qui le détient. Un père, s'il prend une attitude d'écoute, peut très bien aider ses enfants à communiquer entre eux et à résoudre leurs conflits. L'important est que chacun de ses enfants sente que sa demande, son besoin, son point de vue est légitimé et qu'il accepte de parler avec son frère ou sa sœur. Un manager peut très bien essayer de médier un conflit entre ses collaborateurs, à condition bien sûr qu'il n'impose pas sa solution, qu'il ne formule pas de jugement en défaveur de l'un ou l'autre de ses collaborateurs, qu'il n'exerce aucune pression dans un sens ou dans un autre et que cette non-directivité de fait soit perçue comme telle. Un chef d'entreprise qui organise une fête quelconque au cours de laquelle ses collaborateurs ou ses employés vont se rencontrer fait une œuvre de médiation. Le fait que son statut de chef d'entreprise lui donne un pouvoir qu'il peut exercer à l'encontre de ses employés ou collaborateurs ne l'empêche pas de faire une telle proposition. Il est clair que cette médiation pourra avoir des effets positifs si et seulement si ses employés et ses collaborateurs ont le désir réel de participer à cette fête, s'ils se sentent libres d'y participer ou pas. Ces questions rejoignent d'ailleurs celles de la non-directivité.

Le degré de liberté des parties

Un des critères permettant de définir la médiation réside donc non pas tant dans l'absence de pouvoir objectif du médiateur que dans le fait qu'il n'en use pas et surtout qu'il soit réellement perçu comme « non directif ». En effet, si le médiateur devait exercer un pouvoir, il risquerait fort de faire pencher la balance d'un côté ou de l'autre des parties et d'y perdre son impartialité. Pourtant, force est de constater que parmi les pratiques de médiation les plus reconnues, peut-être à tort, il en existe certaines où le médiateur a un réel pouvoir de contrainte qu'il utilise. Prenons l'exemple cité plus haut de la médiation internationale. Les États tiers faisant office

de médiateurs dans les conflits impliquant d'autres états voient leur pouvoir d'action lié à leurs possibilités de pression sur les parties. En quelque sorte, ils forcent la main. Les exemples classiquement cités sont ceux de la médiation exercée par l'ex Union Soviétique dans le conflit indo-pakistanaï qui conduisit à la déclaration de Taškent du 10 janvier 1966 et la médiation exercée par les États Unis entre Israël et l'Égypte qui conduisit aux accords de Camp David le 17 septembre 1978. Dans ces deux cas, l'état médiateur est une superpuissance et les pressions sont souvent de nature économique. En tout état de cause, il reste vrai qu'aucune solution n'est viable sans le libre consentement de chacune des parties en présence. Cette modalité de gestion des conflits est donc différente de l'arbitrage où, à un certain moment, l'arbitre prend une décision acceptée par les parties qui adhèrent à la règle du jeu ; différente aussi d'un mode de résolution de conflit à caractère juridictionnel où une autorité, un juge, décident pour les parties qui sont tenues à respecter sa décision. Dans le cas de la médiation internationale, même si l'État médiateur exerce un certain pouvoir, celui-ci a cependant des limites. Il ne doit pas apparaître comme partial car si le médiateur a des possibilités de pression, chacune des parties a toujours la possibilité de sortir des négociations. J'ai toutefois dit plus haut comment l'introduction d'un État médiateur qui a des intérêts personnels dans l'issue de la médiation dénature celle-ci au point de la transformer dans une subtile négociation tripartite. Il n'est plus du tout question alors de médiation. Tout au plus, nous serions en face d'une forme de conciliation.

La médiation pénale et le pouvoir dans la coulisse

Que penser par ailleurs des pressions s'exerçant dans le cadre de la médiation pénale en Italie, singulièrement celle qui s'opère auprès des mineurs ? Ces pressions concernent d'ailleurs surtout l'une des parties, le délinquant mineur. En effet, la médiation s'exerce sur mandat du juge et faisant l'objet d'un rapport sur son résultat, ce dernier pèse nécessairement, même si cela n'est aucunement inscrit dans les textes, sur la sentence qui sera prononcée. Le caractère contraignant de la médiation auprès des mineurs en Italie est encore plus évident lorsqu'elle est prescrite par le juge dans le cadre d'une mise à l'épreuve suspensive du procès conformément au fameux article 28 du code de procédure pénale italien concernant la justice auprès des mineurs. A l'issue de ce parcours, la sentence s'inspirera du fait que le mineur aura participé ou non à la médiation et qu'il se sera engagé ou non dans des conduites réparatrices à l'égard de la victime. On voit bien que le jeune mineur a intérêt à faire bonne figure. De fait, environ 90% des médiations ayant abouti à la rencontre avec la victime se soldent par un accord de réparation. Un tel résultat évoque les résultats électoraux des pseudo-démocraties et pose question. Ou bien les médiateurs sont extrêmement compétents. Ou bien les jeux sont faits d'avance. En fait, la situation de contrainte dans laquelle se retrouve le jeune mineur lui laisse bien peu de choix, si ce n'est celui de s'exposer à une condamnation. Il peut bien évidemment toujours faire ce choix, mais la médiation lui offre une échappatoire beaucoup plus intéressante qu'il accepte...dans 90% des cas ! Corrélativement, on observe que lorsque la menace cesse, lorsque la sentence a été

prononcée, les jeunes déclinent l'offre de médiation, ce qui confirme le poids de cette motivation liée aux retombées sur le procès. Ainsi, lors de la supervision d'une médiation effectuée auprès de la Région du Trentin Haut Adige, j'ai été témoin d'une situation édifiante à cet égard. Par une erreur de programmation, la sentence fut prononcée avant même que la médiation ait eu lieu. Le jour programmé de l'entretien préliminaire, le jeune ne se présenta pas au centre de médiation. Je conseillai alors à la jeune médiatrice en charge du dossier de retéléphoner au mineur pour lui rappeler l'intérêt, en termes relationnels, d'une rencontre avec la victime. La médiatrice ne put parler avec le jeune mais eut l'occasion de parler avec la mère. Cette dernière dit qu'elle en parlerait avec son fils. La médiatrice rappela quelques jours plus tard et elle eut la confirmation que le jeune ne souhaitait pas participer à la médiation. La motivation extrinsèque ayant disparu, en l'absence de motivation intrinsèque à participer à la médiation, celle-ci ne put avoir lieu. Mais la victime elle-même a intérêt à participer à la médiation. Cette dernière lui évite de devoir intentier une action civile longue, coûteuse et à l'issue incertaine, et d'obtenir une réparation du dommage qui lui a été causé. Il résulte de tout cela que les motivations à participer à la médiation n'ont rien à voir avec un quelconque désir de réconciliation. Dans la médiation pénale, le pouvoir du médiateur n'est pas direct ni personnel. Celui-ci peut être profondément non directif comme le sont les médiatrices du centre de médiation de la Région du Trentin-Haut-Adige que j'ai moi-même recrutées et qui se sont formées avec moi. Le médiateur, dans cette situation, n'a aucun intérêt personnel. Le pouvoir est en coulisse. Le problème n'est pas très différent de celui qui se poserait dans l'hypothèse où une quelconque personne extérieure pèserait sur la médiation de telle sorte que ses participants ne se sentiraient plus libres d'y participer et/ou se sentiraient contraint d'y conclure des accords qu'ils ne souhaiteraient pas conclure. De telles pressions extérieures peuvent se vérifier lors même que l'enjeu de la médiation serait d'ordre purement relationnel. L'entourage des participants souvent n'est pas neutre par rapport aux conflits qui font l'objet de la médiation. La différence avec le pouvoir dans la coulisse de la médiation pénale réside dans le fait que celui-ci est institutionnalisé. Dans le domaine de la médiation pénale auprès des mineurs, ces derniers subissent non seulement la pression qui vient du juge ou du procureur mais également celle qui vient de leurs propres parents. Ces derniers ont parfois leur idée sur l'opportunité d'accepter ou non la médiation, en particulier lorsque leurs enfants sont dans le rôle de la victime ou lorsque l'accord de réparation prévoit un engagement financier de leur part et que leurs enfants sont dans le rôle de l'accusé.

Les frontières de la médiation

D'une manière générale, le point de vue des proches a évidemment une incidence sur le déroulement même de la médiation. Tous ces conditionnements extérieurs ne donnent pas pour autant un pouvoir particulier au médiateur. Le pouvoir est ailleurs, en coulisse. J'ai dit que ce qui caractérisait la médiation au premier chef était la non-directivité et, par conséquent, la liberté des participants. C'est ce qui la distingue des dispositifs où le tiers exerce un pouvoir, tels l'arbitre ou le juge. Or, le pouvoir exercé, pour dénaturer la médiation, n'a pas besoin d'être officiel. Il peut très bien être extérieur à la situation médiative. Le résultat est le même. Le centre de pouvoir se

déplace des participants vers d'autres personnes. Ces personnes peuvent être des juges ou des arbitres dans les situations non médiatives, mais ils peuvent avoir le même pouvoir à l'extérieur de la situation médiative. Ce qui neutralise alors la médiation n'est pas le pouvoir du médiateur, mais le pouvoir extérieur à la situation médiative qui pèse sur les participants. Ce glissement du centre de pouvoir, des participants vers des personnes extérieures, n'est pas en tout ou rien. Dans le cas des situations non médiatives, le centre du pouvoir est totalement extérieur aux participants. Il est, par exemple, dans les mains d'un juge. Dans les vraies situations médiatives, le centre du pouvoir est presque totalement chez les participants. Je dis « presque » car des pressions extérieures sont toujours possibles, de la part de parents, d'amis, etc. Mais entre ces deux extrêmes, il existe une zone grise où les pressions extérieures peuvent être plus ou moins fortes. Chaque participant impliqué dans la médiation est aussi impliqué dans un réseau social institutionnel ou personnel qui peut avoir sur lui, d'une manière ou d'une autre, un pouvoir contraignant. Isoler la médiation de ce contexte peut être illusoire de ce point de vue. La médiation en tant que pratique sociale est l'objet d'influences extérieures qui pèsent sur elle et font partie de la réalité dans laquelle elle s'inscrit. C'est pourquoi les frontières de la médiation sont parfois floues. D'un point de vue institutionnel, la médiation devrait exclure a priori toute forme de pouvoir extérieur susceptible d'exercer une contrainte sur les participants. Mais cela n'est pas suffisant. Le critère à retenir en dernière instance est plus subjectif qu'objectif. Je ne me place plus ici du point de vue institutionnel, mais du point de vue psychologique. Plus les participants se sentent libres d'adhérer ou non à la médiation et plus ils se sentent libres par rapport à son issue, plus le dispositif médié au sein duquel ils se trouvent peut être qualifié de « médiation ». Si l'on n'accepte pas cette condition, alors on peut considérer que la médiation pénale est bien une « médiation » : la médiation pénale est en effet facultative et le médiateur n'a pas de pouvoir. On voit tout de suite qu'une définition de la médiation ne saurait se contenter de sa caractérisation interne, mais doit également inclure l'environnement.

Pouvoir et valeur éducative de la médiation

La distinction possible entre motivation intrinsèque (centrée sur la communication) et motivation extrinsèque (centrée sur le résultat et où la communication n'est qu'un instrument) demeure toutefois pertinente quant à ce que l'on peut attendre d'une médiation. Ainsi, comme je l'ai dit plus haut, j'émettrais des doutes sur la valeur éducative de la médiation pénale auprès des mineurs dans la mesure où l'éducation ne saurait se résumer à l'effet d'un conditionnement de type skinnérien. Dans un tel cadre de médiation plus ou moins forcée, le jeune apprend à faire preuve d'un certain comportement dicté par les circonstances, mais il ne change pas pour cela ses sentiments vis-à-vis de la victime. Ceux-ci ne peuvent pas changer sous la contrainte.

Les jeux de pouvoir dans la médiation internationale

Je pense que l'on peut dire la même chose de la médiation internationale. Les parties en présence font leurs comptes et acceptent les solutions qui leur conviennent en pesant le pour et le contre. Ces solutions, pour être acceptées, doivent bien entendu être acceptables. Tout est dans l'art du « médiateur » d'être conscient de son pouvoir et d'en user non pas pour imposer à l'une des parties un accord qui ne tiendrait pas, mais pour amener les parties à accepter une solution qui semble acceptable à toutes les parties. Toutefois, ces accords, même lorsqu'on y aboutit, n'engagent pas forcément les peuples dans leurs sentiments vis-à-vis de la partie adverse. Parfois même, ces accords ne peuvent pas être atteints car les sentiments des parties s'y opposent et les pressions sont inopérantes à agir sur ces sentiments. Cela est patent dans le cas de certains conflits internationaux comme le conflit israélo-palestinien. Il s'agit de conflits très difficilement médiables quels que soient les moyens de pressions que peuvent exercer des puissances aussi fortes que les États Unis. Mais peut-on encore parler de médiation lorsque le médiateur détient un pouvoir ? Il semble que l'on soit plutôt dans une négociation à trois dont le résultat reflète, dans le meilleur des cas, le rapport des forces en jeu, le « médiateur » étant l'une des parties en jeu. Du reste, au regard des derniers développements des tentatives de médiation américaines au Proche-Orient, on peut se demander qui, des États-Unis ou de l'État d'Israël, a le plus de pouvoir sur l'autre.

L'ambiguïté du mot « pouvoir »

Il est évident qu'un des risques générés par le pouvoir du médiateur réside dans le fait qu'il pourrait induire les parties à un accord qui lui est favorable. Cela peut se vérifier dans les cas où le médiateur est un état superpuissant. En revanche, ce pouvoir peut être un élément constitutif de sa légitimité lorsqu'il repose sur une compétence technique reconnue. Dans la médiation d'affaire par exemple, les parties font d'autant plus confiance au courtier que celui-ci est compétent. Dans la médiation internationale, on pourrait également citer l'exemple de la *Banque internationale pour la reconstruction et le développement* dont l'assistance technique est financière fut un élément déterminant pour conduire l'Inde et le Pakistan à trouver un accord à leurs différends dans les années cinquante. Mais on se trouve ici en face de l'ambiguïté des mots. Le pouvoir dont il s'agit ici n'est pas basé sur une autorité contraignante que la langue italienne a eu la sagesse de distinguer de l'autorité consentie en utilisant deux termes distincts. *Autorità* pour l'autorité qui contraint ; *autorevolezza* pour l'autorité consentie ou autorité de compétence. L'autorité consentie n'est autre qu'une forme de légitimation qui constitue un présupposé de la médiation alors que l'autorité contraignante en constitue une contradiction.

CHAPITRE 10:

LES DIFFÉRENCES ENTRE CONCILIATION ET MÉDIATION

Nous traitons par ailleurs de la différence entre ces deux notions dans le champ de la médiation pénale, mais arrêtons nous un instant sur la différence d'une manière plus générale entre ces deux notions parfois très proches, parfois très distantes et souvent confondues. Le concept de conciliation a d'ailleurs des acceptions variables en Italie et en France. Pour éclairer le débat, nous pouvons étudier les différences entre ces deux notions sous au moins quatre angles.

Activité médiatrice ou dyadique

Dans la langue française comme dans la langue italienne, le terme de conciliation contient une ambiguïté quant au fait de savoir s'il s'agit d'une activité médiatrice ou bien d'une activité dyadique. Nous avons vu plus haut la dérive métonymique du verbe *mediare* dans la langue italienne, sans que celle-ci ait encore été reconnue par les dictionnaires italiens pour qui *mediare*, dans son emploi intransitif, signifie : « *Fare opera di mediazione* »⁹², avec, comme exemple : « *il governo cerca di mediare tra le forze sociali.* »⁹³ ; et dans son emploi transitif, signifie : « *Fare raggiungere o risolvere con una mediazione* »⁹⁴, avec, comme exemple : « *mediare un accordo, un conflitto* »⁹⁵. Le terme « médier », néologisme que je propose de créer, correspondant au terme italien de *mediare*, tout comme le terme de « médiation » définissent donc sans ambiguïté l'activité d'un tiers.

Il n'en va pas de même, donc, pour les termes « concilier » et « conciliation » en français, et *conciliare* et *conciliazione* en italien. Commençons par ces derniers pour établir un parallèle avec *mediare* qui, comme nous l'avons dit, est répertorié dans le plus reconnu des vocabulaires italiens, le *Zanichelli*. Dans ce même vocabulaire on y trouve la définition suivante du verbe *conciliare*, dans sa forme transitive : « *Mettere d'accordo* »⁹⁶ avec, comme exemple typique : « *conciliare due avversari* »⁹⁷. Notons tout de suite que, dans la langue italienne, alors que l'on médie un conflit, on concilie deux adversaires. L'objet de la médiation serait donc une situation alors que celui de la conciliation serait donc les personnes. Il s'agit une nuance sémantique intéressante, mais qui, semble-t-il, ne change rien au fond. Dans cette acception du verbe sous sa forme transitive, *conciliare* est pratiquement synonyme de *mediare*. Toutefois, en italien, il existe également une forme

⁹² Zingarelli N., *Vocabolario della lingua italiana*, Zanichelli, Bologna, 2009. Traduction Thierry Bonfanti: « Faire œuvre de médiation »

⁹³ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « le gouvernement essaie de médier entre les forces sociales »

⁹⁴ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Faire atteindre ou résoudre avec une médiation »

⁹⁵ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « médier un accord, un conflit »

⁹⁶ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « Mettre d'accord »

⁹⁷ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti: « concilier deux adversaires »

pronominal du verbe, à savoir *conciliarsi* dans le sens de « *trovare un accordo con qualcuno* »⁹⁸. Le Zanichelli nous donne l'exemple suivant : « *conciliarsi con gli antichi nemici* »⁹⁹. Les verbes *conciliarsi* et *mediare*, dans l'usage courant du terme, ne sont donc pas synonymes. Toutefois, dans la langue italienne, ils renvoient tous les deux, dans l'une au moins de leurs acceptions, non reconnue par le dictionnaire pour *mediare*, à une activité dyadique. D'autre part, alors que l'acception du verbe *mediare* au sens de « consentir à un compromis » reste du domaine du langage parlé, l'acception ci-dessus du verbe *conciliarsi* est entrée dans la langue italienne. Si bien que, dans cette langue, le terme de « conciliation », plus encore que celui de « médiation », est susceptible de renvoyer à une activité dyadique et non médiatrice.

Voyons maintenant ce qu'il en est dans la langue française. Le dictionnaire Robert nous donne la définition suivante du verbe « concilier », dans sa forme transitive : « Mettre d'accord, amener à s'entendre (des personnes divisées d'opinion, d'intérêt) »¹⁰⁰. Il s'agit donc d'une équivalence totale de la définition du verbe *conciliare* citée plus haut. Le verbe « concilier » a, en français également, une forme pronominal. « Se concilier quelqu'un » a, suivant le Petit Robert, le sens de : « le disposer favorablement »¹⁰¹ et le dictionnaire donne les exemples suivants : « Se concilier la bienveillance, l'amitié, les bonnes grâces de quelqu'un »¹⁰². Les sens italien et français sont donc proches sans être tout à fait identiques, mais ils renvoient tous les deux, suivant les cas, aussi bien à une activité dyadique qu'à une activité médiatrice.

Notons qu'en anglais, le verbe *to conciliate* renvoie exclusivement à une activité dyadique comme le définit le dictionnaire : « *If you conciliate someone, you try to end a disagreement with them.* »¹⁰³. Pourtant, le terme *conciliation* renvoie à une activité triangulaire.

Il résulte de ces considérations terminologiques que le terme de médiation serait plus strictement lié à une situation triangulaire, alors que le terme de conciliation serait plus ambiguë à cet égard, renvoyant tantôt à une activité médiatrice, tantôt à une activité dyadique. Cela peut expliquer pourquoi certains avocats ne comprennent pas la différence entre médiation et conciliation. Lors d'un séminaire sur la médiation que j'animai en novembre 2010 pour le compte de l'Ordre des Avocats du Haut-Adige, certains d'entre eux me dirent : « mais nous pratiquons déjà la médiation ! » Étonné, je leur demandai ce qu'ils entendaient par là. Ils me décrivent une pratique, du reste non codifiée, qu'ils appellent « tentative de conciliation » et qui réunit les parties, assistées chacune de leur avocat, dans le but d'aboutir à une transaction ou à un accord. C'est une sorte de négociation en l'absence de tout tiers qui ne mérite donc pas le nom de « médiation ». La confusion est toutefois entretenue par cette équivalence partielle entre les termes de « médiation » et de « conciliation » et par l'ambiguïté de ce dernier.

⁹⁸ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « trouver un accord avec quelqu'un »

⁹⁹ Ibid. : Traduction Thierry Bonfanti : « se réconcilier avec ses anciens ennemis »

¹⁰⁰ Le Petit Robert, Dictionnaire de la langue française, Edition 1996

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Collins COBUILD Advanced Learner's English Dictionary, Harper Collins Publishers, 2003. Traduction Thierry Bonfanti : « Si vous conciliez quelqu'un, vous essayez de mettre fin à un différend avec lui (ou avec elle) »

Le processus et le résultat.

Dans la pratique, la médiation est indubitablement un processus. Certains considèrent que son issue favorable pourrait être qualifiée comme « conciliation », de telle sorte que le terme de « médiation » serait réservé au processus et le terme de « conciliation » au résultat (cf. l'*Enciclopedia Giuridica Treccani* dans le chapitre sur la médiation pénale). Les choses, cependant, ne sont pas aussi simples, tant il est vrai que, par exemple, l'article 29 du code de procédure pénale italien, dans ses dispositions relatives à la compétence pénale du juge de paix, évoque bien une « activité » de conciliation. En effet, si du point de vue des rapports entre processus et résultat, la signification de la médiation est indiscutablement du côté du processus, celle de la conciliation est, cette fois encore, plus ambiguë, définissant tantôt le processus ou l'activité, tantôt le résultat. En français, comme en italien, le terme de « conciliation » renvoie en effet aussi bien à l'action qu'au résultat, alors qu'en anglais, il renvoie exclusivement à l'action, utilisant plutôt, pour désigner l'accord, le mot *settlement*.

Pouvoir ou absence de pouvoir

Alors que le médiateur n'a, par définition, aucun pouvoir, le conciliateur peut, selon les cas, disposer d'un tel pouvoir. Ainsi, dans le droit italien, le juge de paix qui dispose d'une compétence en matière pénale tente de concilier les parties. S'il n'y parvient pas, il peut recourir aux services d'un centre de médiation, mais il n'y est pas du tout obligé. Il peut trancher lui-même et sa sentence a une valeur exécutoire. De même dans le code de procédure pénale français, le juge de proximité, qui est à peu près l'équivalent du juge de paix italien, tente lui-même de concilier les parties. En cas d'échec, il dresse un procès-verbal de non conciliation et rend sa décision en toute indépendance. Notons que ces exceptions concernent les tentatives de conciliation opérées par des magistrats. Dans tous les autres cas, que ce soit dans un contexte extra-judiciaire ou dans un contexte judiciaire, lorsque par exemple le conciliateur intervient à la demande d'un juge en matière civile, il n'est pas réputé prendre personnellement des décisions. Parfois, cependant, le refus de ses propositions peut se retourner contre les parties comme nous l'avons vu dans ce qu'on appelle abusivement en Italie la « *mediazione* » civile. En effet, le pouvoir qui caractérise parfois la conciliation n'est pas tant celui du conciliateur lui-même que l'encadrement juridique de la conciliation qui la rend obligatoire ou qui sanctionne son résultat.

Approche négociative ou approche humaniste

Certains ont pensé réserver le terme de « conciliation » à un mode alternatif de résolution des conflits caractérisé par la recherche d'un accord négocié : « *Conciliation differs from mediation in that the main goal is to conciliate, most of the time by seeking concessions. In mediation, the mediator tries to guide the discussion in a way that optimizes parties' needs, takes feelings into account and reframes*

representations. »¹⁰⁴ De cette manière, la conciliation deviendrait pratiquement l'équivalent de ce que j'ai appelé dans la présente thèse, la médiation négociative. C'est sur la base d'une telle définition de la différence entre médiation et conciliation que certains refusent d'envisager une médiation négociative, réservant le terme de médiation à une activité promouvant la réconciliation des parties. Il est vrai que ce qui caractérise la conciliation, c'est qu'elle vise toujours la conclusion d'un accord, alors que la médiation peut également être centrée sur la réconciliation des parties.

Le fait même que je doive utiliser le mot « réconciliation » pour indiquer l'un des buts possibles de la médiation montre très bien la très grande proximité de ces deux concepts, le premier, celui de « médiation » étant peut-être plus précis et plus restrictif que le second, celui de « conciliation ». La distance est peut-être moins grande entre une conciliation mise en œuvre à la demande d'un juge de proximité et une médiation pénale bien mal nommée qu'entre la médiation pénale et la médiation d'affaire. Dans un ouvrage publié en 2002, Ana Uzqueda et Paolo Frediani proposent de réserver le terme de « conciliation » à certains domaines dont celui du droit civil : « *Sarebbe preferibile riservare il termine di conciliazione stragiudiziale alla procedura riguardante le materie civili, commerciali e di lavoro [...]* »¹⁰⁵ Entretemps, une ordonnance du 4 mars 2010 a institué en Italie une « médiation civile » obligatoire préalable à un éventuel passage devant le juge en cas d'échec de la médiation. Ce qui hier s'appelait « conciliation » s'appelle aujourd'hui « médiation », comme si ces deux termes étaient équivalents, réduisant du même coup l'autonomie conceptuelle de la médiation. Notons, distinction fondamentale, que la perspective négociative de la conciliation implique la nature conflictuelle des situations auxquelles elle s'applique alors que la médiation peut tout aussi bien s'appliquer à des situations conflictuelles que trouver son origine dans des situations qui ne le sont pas.

Les termes de « médiation » et de « conciliation » renvoient donc à des pratiques qui présentent de nombreux points communs et c'est la raison pour laquelle ils sont souvent pris l'un pour l'autre. Uzqueda et Frediani en donne la définition unitaire suivante : « *I termini "mediazione" e "conciliazione" indicano forme cooperative e non formali di soluzione delle controversie tramite l'intervento di un terzo neutrale e imparziale, senza potere di decisione.* »¹⁰⁶ L'étendue du concept de conciliation est telle que sa pratique peut coïncider dans certains cas avec celle de la médiation lorsque celle-ci s'applique aux conflits : triangularité, processus, absence de pouvoir du conciliateur, impartialité, confidentialité. Il en résulterait alors, en certaines circonstances, une équivalence rigoureuse des termes. Dans ces cas, la médiation pourrait être considérée comme un cas particulier de la conciliation et la conciliation comme un cas particulier de la médiation. Toutefois, il me semble que le critère de distinction absolue entre les deux termes réside en ce que dans la médiation, le

¹⁰⁴ *Conciliation* (article en anglais). In Wikipedia. [En ligne]. Mis à jour le 28 avril 2011 [consulté le 6 août 2011]. Disponible sur <http://en.wikipedia.org/wiki/Conciliation> Traduction Thierry Bonfanti : « La conciliation diffère de la médiation en ce que le but principal en est de concilier, la plupart du temps en cherchant des concessions. Dans la médiation, le médiateur essaie d'orienter la discussion dans une direction qui optimise les besoins des parties, prenne en compte les sentiments et recadre les représentations. »

¹⁰⁵ Uzqueda A., Frediani P., *La conciliazione. Guida per la soluzione negoziale delle controversie*, Giuffrè, Milano, 2002, page 8. Traduction Thierry Bonfanti : « Il serait préférable de réserver le terme de conciliation extrajudiciaire à la procédure concernant les matières civiles, commerciales et du travail [...] »

¹⁰⁶ Ibid. Traduction Thierry Bonfanti : « Les termes "médiation" et "conciliation" indiquent des formes coopératives et non formelles de résolution des conflits au travers d'un tiers neutre et impartial, sans pouvoir de décision. »

médiateur est *toujours* non directif, les participants se sentent libres à tous les niveaux du processus et il n'existe pas de pouvoir dans la coulisse.

Les commissions de conciliation

Il faut signaler un usage selon moi abusif du terme de médiation lorsqu'il désigne l'œuvre d'une commission dont les membres ne sont certes pas les parties elles-mêmes – en ce sens, ils peuvent être considérés comme des tiers – mais sont néanmoins partiaux en ce qu'ils sont des représentants de l'une ou l'autre des parties en conflit. On en trouve une illustration dans l'ouvrage de Catherine Kerbrat-Orecchioni et Christian Plantin, *Le Trilogue*¹⁰⁷, sous la plume de ce dernier dans son chapitre « Fonctions du tiers dans l'interaction argumentative ». Notons que, dans son introduction, Catherine Kerbrat-Orecchioni présente le livre comme une tentative de classification des trilogues parmi lesquels celui étudié par Christian Plantin est présenté sous le titre *Le rôle de médiateur dans les situations potentiellement ou effectivement conflictuelles*. En fait, nous allons voir très vite que le corpus, objet de l'étude de Christian Plantin, n'a rien à voir avec la médiation, telle que nous l'entendons. En effet, Christian Plantin précise que : « La Commission étant composée de représentants des locataires et de représentants des propriétaires n'a pas, ni ne feint d'avoir, la prétention à la neutralité objective d'un jury : globalement, les représentants des locataires soutiennent les locataires, et les représentants des propriétaires soutiennent les propriétaires ou leurs représentants. La composition de la Commission redouble et renforce les positions en conflit. Son fonctionnement est régi par un système d'alliance qui n'essaie pas de transcender le conflit. »¹⁰⁸ Les commissions de conciliation sont généralement ainsi structurées. On en trouvera des illustrations semblables dans les conflits du travail où les commissions de conciliation, en France comme en Italie, sont composées de représentants des employeurs, des salariés et des pouvoirs publics. On peut considérer que la présence de ces tiers évite la confrontation directe des principaux intéressés qui pourrait être stérile, diluant le conflit et enrichissant la réflexion sur des compromis possibles. De fait, Christian Plantin dit : « On va publier le conflit qu'on ne peut résoudre, ouvrir le dialogue privé à des discours tiers qui vont le travailler et le faire évoluer. »¹⁰⁹ Toutefois, on peut s'interroger sur la qualification de « tiers » de ces commissions dans la mesure où, de par leur composition, elles sont en fait divisées par leurs intérêts propres en deux parties correspondant aux parties en conflit. Dès lors, la situation est structurée en mode binaire et non ternaire. L'absence de tiers conciliateur nous renvoie donc à la question de savoir si la conciliation est une activité médiatrice ou bien dyadique. Si nous acceptons en revanche la qualification de « tiers » de ces commissions, il faut bien reconnaître qu'il leur manque la caractéristique fondamentale de tout médiateur et même de tout conciliateur, à savoir l'impartialité.

¹⁰⁷ Kerbrat-Orecchioni C. et Plantin C., *Le trilogue*, Presses Universitaires de Lyon, 1995.

¹⁰⁸ Kerbrat-Orecchioni C. et Plantin C., *Le trilogue*, Presses Universitaires de Lyon, 1995, page 113.

¹⁰⁹ Ibid. page 111.

CHAPITRE 11:

LA TRADUCTION COMME CRITÈRE DE LA MÉDIATION

De la différence éventuelle entre reformulation et traduction

La position de Michel Lobrot

Lors d'une discussion que nous eûmes à la fin du mois du juin 2008 Michel Lobrot me fit observer que la médiation devrait en effet comporter quelque critère spécifique qui permît de la distinguer par exemple de l'animation. Les critères que j'avais définis lors de ma conférence de Palma de Majorque en février 2008, à savoir la triangularité, la non directivité et la légitimité se retrouvent dans l'animation de groupe et ne sont donc pas discriminants. Premièrement, la communication entre les participants d'un groupe place l'animateur dans une position de tiers. Deuxièmement, l'animation peut être non directive. Enfin, l'animateur peut difficilement travailler s'il n'est pas légitimé par les participants, j'en fis l'amère expérience lors de la première formation à la médiation pénale que j'animai en 1999 en Italie. Définir donc ainsi la médiation n'était pas suffisant. Selon Michel Lobrot, le trait caractéristique de la médiation serait la traduction. La traduction linguistique constituerait en quelque sorte le prototype de toutes les pratiques de médiation.

Michel Lobrot distingue la traduction de la reformulation. La traduction serait le critère de la médiation cependant que la reformulation s'appliquerait de manière beaucoup plus large, spécialement dans des entretiens individuels. Selon lui, la « reformulation » doit changer non seulement la forme mais aussi le contenu du discours du locuteur. Il ne servirait à rien, dit Michel Lobrot, de répéter comme un perroquet ce que disent les participants de la médiation. Ce qui les aide est de leur apporter quelque chose de nouveau, de leur faire voir les choses sous un autre angle. Cette définition de la reformulation que Michel Lobrot préférerait d'ailleurs appeler « restitution » me laissa perplexe au regard de la conception rogérienne du même concept. Si l'on peut être d'accord sur l'intérêt d'une telle intervention, on peut se demander s'il est encore légitime de l'appeler « reformulation » et, effectivement, Michel Lobrot propose de l'appeler « restitution »

Le mot "reformulation" dans les dictionnaires

Curieusement, on ne trouve pas le terme « reformulation » dans les dictionnaires de psychologie. J'en ai consulté cinq, deux français, deux italiens et un anglais et il ne figure nulle part. Je suis donc allé chercher une définition de la reformulation

dans le Petit Robert. Pour le dictionnaire de la langue française, « reformuler » signifie « Formuler à nouveau, généralement de façon plus claire ». Cette définition semble indiquer que la reformulation est un changement de forme (plus claire) et non de fond. Mais la forme engage le fond. Chaque mot utilisé dans la reformulation transporte avec lui quelque chose de différent de ce qui a été dit. Cette focalisation sur les mots est encore plus explicite dans la langue anglaise où le terme de reformulation est traduit par *rewording*. Le dictionnaire Collins Cobuild donne la définition suivante du verbe *to reword* : « *When you reword something that is spoken or written, you try to express it in a way that is more accurate, more acceptable, or more easily understood* ». Le « *more acceptable* » introduit l'idée d'un récepteur et d'une transformation du message au niveau des mots. Pour Rogers, la reformulation a pour but de faire comprendre à l'autre qu'on l'a compris et qu'on l'accepte. Elle n'a pas pour but de le renseigner sur lui-même. C'est la personne elle-même, selon Rogers, qui se rapproche de son expérience qu'elle seule connaît. Ce que dit Michel Lobrot de la reformulation semble aller au-delà d'un changement de forme et ajouter quelque chose à ce que la personne a dit, dire quelque chose qu'elle n'a pas dit.

Deux fonctions de la reformulation au service de la conscience réfléchie

Je pense que la reformulation pose d'une part le problème du rapport entre le vécu et les mots et d'autre part le problème de la conscience. Pour ce qui est de cette dernière question, je distinguerai une conscience immédiate, immanente au vécu psychologique et une conscience réfléchie lorsque la première se prend elle-même pour objet, une conscience de la conscience en quelque sorte. Le vécu existe indépendamment des mots et de la conscience qu'on en a. Les mots sont des tentatives, parfois approximatives, d'exprimer le vécu et ils ont aussi un effet en retour sur le vécu. Si la conscience immédiate est donnée pour acquise et inhérente à la vie, la conscience réfléchie nécessite un effort, une recherche, une exploration dans laquelle s'insinue le langage. Trouver les mots pour exprimer ce que l'on ressent a souvent un effet cathartique. Dès lors, la reformulation peut avoir deux effets.

Premièrement : trouver les mots justes

Premièrement les mots exprimés par celui qui reformule peuvent exprimer, mieux que ne l'avait fait le locuteur, sa pensée, ses sentiments, son vécu. Les conséquences de ce premier effet seraient que le locuteur se sentirait profondément compris, qu'il serait aidé à mieux exprimer ce qu'il ressent et peut-être même à mieux se comprendre lui-même. On pourrait dire que d'une part la personne qui reformule traduit le vécu du locuteur en mots et que d'autre part elle traduit le discours du locuteur à l'intention du locuteur lui-même. En effet, dans la reformulation, la personne écoutée est successivement émettrice et réceptrice. Cette fonction traductrice de la reformulation est encore plus claire lorsque la reformulation s'adresse à une analyse à laquelle le locuteur tente de se livrer. La

reformulation peut alors être clarificatrice et aider le locuteur à mieux comprendre ce qu'il tente d'expliquer. Comme le dit Michel Lobrot, la reformulation n'est pas une simple répétition. Elle contient une valeur ajoutée. On peut également noter que celui qui reformule doit traduire le discours du locuteur en des termes qui soient acceptables par ce même locuteur. Parfois, la personne qui s'exprime ne perçoit pas toutes les implications de ce qu'elle dit et une reformulation, du type « élucidation » dont nous parlerons plus loin, pourrait être mal vécue.

Deuxièmement : ouvrir de nouvelles pistes

Deuxièmement, les mots employés par celui qui reformule sont susceptibles d'ouvrir de nouvelles pistes, de laisser entrevoir d'autres possibilités ou d'autres aspects du problème. Dans ce deuxième cas de figure, l'attention du locuteur peut être attirée par des aspects nouveaux du problème, liés à ce qu'il a dit, mais néanmoins différents. Parfois, la personne écoutée ne se reconnaît pas dans la reformulation. Cela peut être dû à l'expression inadéquate de la personne. Dans ce cas, la reformulation peut constituer une opportunité pour elle de préciser sa pensée. Mais cela peut être également dû à un défaut d'empathie de la part de celui qui écoute. Cela n'est pas bien grave si c'est ponctuel. Mais même lorsque la reformulation est exacte, elle contient des éléments nouveaux par rapport au message initial. Ce deuxième effet de la médiation comme ouvrant des portes peut être voulu, c'est la position de Michel Lobrot, ou bien il peut être aléatoire. Mais si cette fonction de la reformulation est utile, pourquoi la laisser au hasard ? Pourquoi ne pas l'assumer pleinement ? Mais alors pourquoi appeler « reformulation » le fait de proposer sciemment de nouvelles pistes ? De fait, Michel Lobrot proposait le terme de « restitution ». Les mots utilisés dans la reformulation peuvent donc mieux correspondre à ce que la personne ressent ou ils peuvent apporter des visions différentes ou mettre le projecteur sur des ressentis non exprimés. Donc, reformuler avec d'autres mots, c'est dire mieux ou c'est dire plus.

La traduction implique le trilogue

A la différence de la reformulation, la traduction implique une situation triangulaire (à moins de considérer celui qui reformule comme le traducteur du locuteur à l'intention du locuteur lui-même). En effet, le médiateur M traduit ce que dit A à l'intention de B suivant la séquence $A \rightarrow M \rightarrow B$. Une autre différence réside dans le destinataire du message. Dans la reformulation, le destinataire est celui qui vient de s'exprimer. Dans la traduction, c'est celui qui vient d'écouter. Un risque de la traduction dans la médiation est qu'elle peut être perçue comme une prise de position de la part du médiateur qui « comprend » un participant A et essaie de faire comprendre à l'autre participant B « bonnes raisons » de son interlocuteur. Ce risque est cependant inévitable et relève davantage des peurs éventuelles des participants que de la nature même de la traduction.

L'inévitable valeur ajoutée de la reformulation

J'ai toujours pensé que Rogers s'illusionnait en prétendant que la reformulation n'ajoutait rien au contenu. La reformulation est toujours présentée comme un simple reflet spéculaire. G. Marian Kinget, dans le livre qu'elle écrivit en collaboration avec Carl Rogers intitulé *Psychothérapie et Relations Humaines* utilise le mot même de « reflet ». Le titre du troisième chapitre du deuxième tome¹¹⁰ consacré à la reformulation s'intitule d'ailleurs « La réponse-reflet ». G. Marian Kinget dit à propos des réponses du thérapeute au client qu'elles «...doivent épouser la pensée de celui-ci au point de la reprendre et de le la lui rendre sous une forme équivalente ou, tout du moins, reconnaissable comme sienne »¹¹¹. Mais le reflet même, lorsqu'il s'apparente à la pure répétition, induit quelque chose de nouveau dans le discours de celui qui parle. En effet, celui qui écoute ne répète jamais tout ce que dit la personne qu'il écoute. Il choisit de reformuler ceci ou cela, il met l'accent sur telle ou telle partie du discours du locuteur. C'est comme s'il séparait le bon grain de l'ivraie. En choisissant de reprendre telle ou telle partie du discours du locuteur, quand bien même il ne ferait que répéter mot à mot ce qu'a dit ce dernier, l'écouter envoi un message, une information à celui qui parle. C'est comme si il voulait mettre l'accent sur la partie du discours qu'il a reprise. C'est comme si il communiquait au locuteur que la partie qu'il a reprise était pour lui, l'écouter, plus importante. G. Marian Kinget elle-même dit, à propos du reflet du sentiment, qu'il : « s'attache à élargir, à différencier ou même à déplacer le foyer de la perception en mettant en lumière certains éléments qui appartiennent indéniablement au champ, mais qui sont éclipsés par le relief accordé à certains autres éléments »¹¹²

Carl Rogers, pour sa part, dit que l'écouter ne fait que refléter ce qu'il perçoit comme le plus important *pour le locuteur*. Mais ce qui est le plus important *pour le locuteur* ne se déduit pas toujours de ce qu'il a dit. Les éléments para-verbaux, non verbaux et de contexte peuvent donner des indications sur ce que le locuteur a voulu dire et si la personne qui reformule sait trouver les mots justes, la reformulation peut générer chez le locuteur de véritables prises de conscience, au sens de la conscience réfléchie. L'effet va donc au-delà d'une simple paraphrase.

La valeur ajoutée comme intention délibérée dans la reformulation

Il semble que pour Michel Lobrot, dans une perspective non directive intervenante, la reformulation va au-delà du message implicite : « je vous ai compris ». Elle est une intervention qui ajoute du sens, qui met l'accent sur quelque chose tout en restant bien sûr dans le champ de ce que veut dire le locuteur et à condition que celui-ci désire voir pointé l'aspect en question de son discours, ait envie d'entendre

¹¹⁰ Rogers C. R. et Kinget G. M., *Psychothérapie et Relations Humaines*, 7ème édition, Volume II, Louvain, Presses Universitaires de Louvain, 1977, Chapitre III, La réponse-reflet, pp. 57-100.

¹¹¹ Ibid. page 57

¹¹² Ibid. page 93.

la « valeur ajoutée » du thérapeute. Pour Michel Lobrot, cette valeur ajoutée sémantique n'est pas une inévitable fatalité liée à l'usage de mots différents mais quelque chose de recherché et voulu par l'écouter dans son projet d'aider le locuteur. Est-il toutefois encore légitime de parler de « reformulation » ? Il y a là comme une proposition de sens faite au locuteur de la part de l'écouter. La reformulation entendue comme simple reflet semble n'avoir aucun intérêt pour Michel Lobrot.

La reformulation s'adresse à ce que la personne a voulu dire et non à ce qu'elle a dit

Pour ma part, je pense que la reformulation s'adresse non pas à ce qu'a dit le locuteur mais à ce qu'il a voulu dire et que l'écouter perçoit empathiquement. Le rôle de la reformulation alors pourrait être non plus de répéter ce qu'a dit le locuteur, ni même de pointer ceci ou cela, mais de trouver les mots les plus adéquats pour témoigner qu'il a compris ce que le locuteur a voulu exprimer. Ces mots peuvent être ceux-là même que le locuteur a employés mais ce peuvent être aussi des mots trouvés par l'écouter qui disent mieux encore ce que le locuteur a voulu exprimer. Il est d'expérience commune pour les psychothérapeutes de voir leur client ravi par une (re)formulation heureuse où ils se reconnaissent totalement et même davantage que dans leur propre formulation initiale. S'exprimer, c'est aussi souvent chercher les mots pour exprimer ce que l'on ressent. Il n'est pas certain que les mots que nous employons expriment toujours au mieux ce que nous voulons dire. La reformulation pourrait donc aussi jouer ce rôle. Ce n'est pas son rôle exclusif mais ce pourrait être un des rôles qu'elle est amenée à jouer. Je parle ici de la reformulation au sens rogérien, c'est-à-dire d'une (re)formulation qui n'entend pas apporter un sens nouveau à ce qu'a voulu exprimer le locuteur. La reformulation au sens de Michel Lobrot reste selon moi valable comme toutes les interventions que peut faire l'aidant, à condition qu'elles soient voulues par la personne écoutée. Je continue néanmoins à voir un intérêt dans la reformulation au sens rogérien en ce qu'elle a un impact émotionnel et affectif fort sur la personne qui s'exprime et qui se sent ainsi intimement comprise et acceptée.

L'effet inducteur de l'écho parfait

Je pense que même l'écho parfait, c'est-à-dire la répétition intégrale de ce que vient de dire la personne écoutée, a un effet inducteur sur son expression. Il suffit pour s'en convaincre de relire son propre journal ou même simplement quelque chose que l'on vient d'écrire pour s'en convaincre. La relecture de notre propre discours nous entraîne à préciser, corriger, rectifier, approfondir ce que nous venons d'écrire. Cela est aussi valable pour le discours oral. En ce sens, je pense, comme Rogers, qu'une reformulation qui ne prétendrait rien ajouter présente tout de même un intérêt. Dans le cas de ce que j'appelle ici « l'écho parfait », il serait d'ailleurs plus juste de parler de « répétition » plutôt que de « reformulation ».

La traduction selon Michel Lobrot

Pour revenir à la médiation, la traduction qui en serait, selon Michel Lobrot, le critère discriminant, procéderait par un changement de forme, mais pas de sens. Le but serait donc de rendre intelligible à l'un ce que dit l'autre, comme dans la traduction linguistique. Le but ici, toujours selon Michel Lobrot, n'est plus de « proposer » au locuteur quelque chose de nouveau mais de rendre simplement compréhensible et acceptable par une personne le discours d'une autre personne. Même si les changements de mots véhiculent toujours des variations de sens – « traduttore, tradittore » dit la célèbre paronomase italienne, ne serait-ce que d'une manière marginale, le but demeure tout de même de rester au plus près de ce qu'a dit la personne, de s'en éloigner le moins possible. Si le traducteur s'en éloigne, ce n'est plus délibérément, comme dans la conception lobrotienne de la reformulation, mais accidentellement, presque inévitablement ou bien encore par erreur de traduction. Il semble exister une grande ressemblance entre la traduction au sens de Michel Lobrot et la reformulation au sens de Rogers dans le sens où ce dernier ne prétendait pas changer le sens du message. Dans le cadre d'un trilogue, ce qui distingue la traduction au sens de Michel Lobrot, de la reformulation au sens de Rogers, est que la traduction serait d'une certaine manière centrée sur le récepteur (celui ou ceux qui, à un moment donné de la médiation, sont destinataires d'un message), alors que la reformulation au sens de Rogers est davantage centrée sur le locuteur.

Mon point de vue

Pour ma part, je pense qu'il y a deux différences essentielles entre reformulation et traduction. La première réside, comme je viens de le dire, dans le fait que la reformulation est centrée sur le locuteur alors que la traduction est centrée sur celui ou ceux qui sont dans une position d'écoute à un moment donné de la médiation. La seconde est que la traduction vise à la restitution intégrale du discours du locuteur alors que la reformulation opère des choix, fait des synthèses. En ce sens, qu'elle soit intentionnelle comme le prétend Michel Lobrot ou qu'elle soit inévitable comme je le soulignais plus haut, la reformulation contient une valeur ajoutée qui n'est pas que formelle, ce qui valide la thèse de Michel Lobrot. Traduire, c'est reformuler en évitant autant qu'on le peut, de modifier le discours initial. Reformuler, c'est traduire en y ajoutant quelque chose, qu'on le veuille ou non.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, cette seconde différence disparaît. La traduction ne saurait être intégrale, comme elle doit l'être dans la traduction linguistique par exemple. Un peu comme la reformulation s'adresse, selon moi, plus à ce qu'a voulu dire le locuteur qu'à ce qu'il a effectivement dit, la traduction, dans ce cadre spécifique de la médiation, s'adresse autant à ce que ressent la personne « traduite » qu'à ce qu'elle dit. Dans un cas comme dans l'autre, le médiateur qui veut traduire le discours de A à l'intention de B va opérer des choix sur la base d'un critère de pertinence. Est pertinent à traduire ce qui, apparemment, n'est pas compris par B. Notons également que la langue d'arrivée, c'est-à-dire la langue du destinataire de la traduction, pour filer la métaphore linguistique, se caractérise par

un cadre de référence et par des filtres que le médiateur doit percevoir. Il s'agit donc, pour faire comprendre A, non seulement d'entrer en empathie avec lui, mais pour traduire ce qu'il exprime à l'intention de B, d'entrer également en empathie avec B.

Différences entre médiation et animation

Les rapports entre reformulation et traduction posent un certain nombre de questions subsidiaires quant à la différence entre médiation et animation : Y-a-t-il une différence méthodologique entre médiation et animation de groupe ? Et si oui, quelle est cette différence ? L'animateur de groupe, en tant que facilitateur de la communication ne joue-t-il pas constamment un rôle de traducteur ? Je pense qu'il existe un rapport d'inclusion entre l'animation de groupe et la médiation dans le sens où la première inclue la seconde. Si la médiation est une facilitation de la communication, elle est présente partout où l'animateur cherche à faciliter la communication entre les participants. En revanche, dans un groupe de psychothérapie par exemple, les participants ne viennent pas uniquement pour communiquer entre eux et l'animateur fait des interventions qui ne sont pas uniquement centrées sur la communication. Il fait des interventions qui sont centrées sur chacun des participants, comme il le ferait dans une thérapie individuelle. On ne peut donc pas dire que l'animation d'un groupe de psychothérapie par exemple et la médiation soient une seule et même chose. Si nous prenons le cas de l'animation d'un groupe de formation, les participants ne viennent pas nécessairement pour communiquer entre eux. L'animateur fait des interventions qui n'entrent pas dans le cadre de la facilitation de la communication. Il peut faire des interventions centrées sur chaque participant et il peut aussi faire des interventions centrées sur le contenu de la formation. Même chose pour l'animation d'un groupe de tâche et ainsi de suite. Ceci dit, dans une psychothérapie de groupe, dans un groupe de formation ou dans un groupe de tâche, l'animateur du groupe peut ponctuellement faire des interventions médiatrices lorsque ces interventions visent à faciliter la communication entre les participants. Dans le cadre de l'animation d'un débat, en revanche, dans la mesure où le rôle de l'animateur est essentiellement de faciliter la communication, son animation peut s'apparenter à la médiation. Si la médiation peut être présente dans toute forme d'animation, on ne peut pas pour autant réduire l'animation à la médiation. Les interventions du médiateur, certes, ne sont pas seulement de l'ordre de la traduction (centrées sur le récepteur). Il peut lui aussi faire des reformulations (centrées sur le locuteur), mais son rôle est essentiellement de faciliter la communication. Pour faciliter la communication, la reformulation aidera chacun à s'exprimer et la traduction aidera les participants à se comprendre entre eux. Cela n'implique d'ailleurs pas qu'il y ait un conflit à la base et vaut donc également pour les médiations non conflictuelles. La nécessité de se comprendre commence dès lors que deux personnes souhaitent simplement se rencontrer et se connaître.

CHAPITRE 12:

CONFIDENTIALITÉ DE LA MÉDIATION

Il est d'usage de considérer la teneur des entretiens ayant lieu dans le cadre de la médiation comme couverts par le secret professionnel. Cela vaut aussi bien pour les entretiens individuels que pour la rencontre entre les participants. Le secret professionnel peut être entendu en référence au monde extérieur mais il vaut aussi pour les informations recueillies lors des entretiens individuels et que le médiateur pourrait être amené à livrer aux autres participants de la médiation. Paradoxalement, dans la médiation d'affaire, en Italie, le médiateur a un devoir d'information vis-à-vis des parties relativement aux circonstances pouvant influencer sur l'évaluation de l'affaire et sur sa sécurité. Dans la médiation pénale, la confidentialité est une des règles de base. Le code de procédure pénale italien, dans ses dispositions sur la compétence pénale du juge de paix, déclare à l'article 29 paragraphe 4 : « *Il giudice, quando il reato è perseguibile a querela, promuove la conciliazione tra le parti. In tal caso, qualora sia utile per favorire la conciliazione, il giudice può rinviare l'udienza per un periodo non superiore a due mesi e, ove occorra, può avvalersi anche dell'attività di mediazione di centri e strutture pubbliche o private presenti sul territorio. In ogni caso, le dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'attività di conciliazione non possono essere in alcun modo utilizzate ai fini della deliberazione.* »¹¹³ Si le juge ne saurait utiliser les déclarations faites par les parties dans le cadre de ses délibérations, il devient de fait inutile et même inopportun que ces faits lui soient communiqués.

¹¹³ *Codice di procedura penale*, La Tribuna, 2008, page 2215. Traduction Thierry Bonfanti: « Le juge, quand le délit est passible de poursuites sur plainte de la victime, promeut la conciliation entre les parties. Dans le cas où cela serait utile pour favoriser la conciliation, le juge peut renvoyer l'audience à une date ne dépassant pas deux mois et, si nécessaire, recourir à l'activité de médiation de centres ou de structures publiques ou privées présentes sur le territoire. Dans tous les cas, les déclarations faites par les parties au cours de l'activité de conciliation ne peuvent être en aucune sorte utilisées dans le cadre des délibérations. »

CHAPITRE 13:

LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES AVEC LES PARTICIPANTS

La médiation débute avec la rencontre avec les participants. Il serait injustement restrictif de n'appeler « médiation » que l'intervention du médiateur dans la rencontre entre ces participants, appelant « prémédiation », comme le font certains auteurs (cf. Besemer¹¹⁴), les entretiens individuels préliminaires. *L'Enciclopedia Giuridica Treccani* nous dit à propos de la médiation pénale que, « *la mediazione può svolgersi in presenza di entrambe le parti (mediazione diretta) o in incontri separati (mediazione indiretta o shuttle diplomacy), nel caso in cui la vittima preferisca non incontrare l'aggressore* »¹¹⁵ Il en résulte clairement que la médiation ne se définit pas uniquement par la rencontre entre les parties et qu'elle peut même exister sans cette rencontre. Ceci étant posé, dans la perspective toujours préférable d'une rencontre entre les parties, les entretiens préliminaires ont au moins cinq fonctions.

Une **première fonction** de l'entretien préliminaire est d'**informer** les participants sur ce qu'est la médiation, sur le rôle du médiateur et sur ce que les participants peuvent attendre de lui, sur les règles du jeu (par exemple ne pas s'interrompre lors de la rencontre ou ne pas faire usage de la violence) et sur l'objectif de la médiation.

La **seconde fonction** est « centrée sur les participants ». Elle consiste à **établir un lien de confiance**, une connaissance mutuelle, à construire une légitimité du médiateur sans laquelle aucune médiation n'est possible. Mark Umbreit, dans son *Handbook of Victim Offender Mediation*, affirme : « *The mediator's ability to fade into the background is directly related to connecting with the parties before the joint session and having secured their trust. Without separate premediation meetings with the parties in conflict, it is unlikely that a truly nondirective style of mediation can be employed. The process of dialogue and mutual aid cannot succeed unless all parties trust the mediator, are prepared for the process with clear expectations, and feel safe and reasonably comfortable and the mediator stays in the background until needed.* »¹¹⁶. Lorsque le médiateur est connu des participants avant le processus de médiation, cette fonction n'est plus nécessaire encore que dans la situation spécifique qui a motivé la médiation, il peut être utile, pour les participants, de vérifier son impartialité et de constater, une fois de plus, ses capacités empathiques ou sa compétence technique. Cette relation créée avec le médiateur est très importante

¹¹⁴ Besemer C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, 1999, page 94.

¹¹⁵ *Enciclopedia Giuridica Treccani*, article sur la *Mediazione penale*, page 4. Traduction Thierry Bonfanti: « la médiation peut se dérouler en présence des deux parties (médiation directe) ou par le biais de rencontres séparées (médiation indirecte ou *shuttle diplomacy*), dans le cas où la victime préférerait ne pas rencontrer l'agresseur »

¹¹⁶ Umbreit M.S., *The Handbook of Victim-Offender Mediation*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001, page 14. Traduction Thierry Bonfanti: « La capacité du médiateur à se fondre dans le décor est directement liée à la relation qu'il a créé avec les parties avant l'entretien conjoint et au fait d'avoir gagné leur confiance. Sans entretiens préliminaires séparés avec les parties en conflit, il est peu probable qu'un véritable style de médiation non-directif puisse être employé. Le processus de dialogue et d'aide mutuelle ne peut se produire sans que les parties aient confiance dans le médiateur, qu'elles soient préparées au processus avec des attentes claires, et qu'elles se sentent en sécurité et raisonnablement à l'aise et que le médiateur s'efface tant que c'est nécessaire »

pour le moment le plus délicat de la médiation, à savoir la rencontre avec l'autre partie. Cela est patent dans les médiations de conflits. Le participant confronté à une personne avec laquelle il est en conflit conçoit un très grand stress qui parfois est tel qu'il ne lui permet pas d'aller au bout de la médiation. Il est donc très important de créer un climat de sécurité dans la perspective de la rencontre avec l'autre partie. Le fait de retrouver, lors de la rencontre entre les parties, la personne qui vous a écouté et compris contribue à créer ce climat de sécurité, neutralisant, en partie du moins, l'anxiété liée à la rencontre avec l'autre. Voilà pourquoi les entretiens préliminaires sont importants et pourquoi il importe que la rencontre entre les participants soit médiée par les mêmes médiateurs qui ont mené ces entretiens préliminaires. Toutefois, comme le rappelle Besemer : « *Comportarsi in modo da ispirare fiducia non significa tuttavia dire cose che fanno piacere, dare ragione, compatire ed essere sempre gentile, cortese e vago.* »¹¹⁷ Il est important de le rappeler car certains médiateurs préconisent que chaque entretien individuel soit mené par un médiateur différent et que ces médiateurs soient eux-mêmes différents de ceux qui feront la médiation lors de la rencontre entre les participants. Cela leur permettrait d'être plus proche des participants lors des entretiens préliminaires. On se demande en quel sens de tels médiateurs prétendent faire de la médiation dès lors qu'ils ne font dans une telle situation que des entretiens individuels et qu'ils se sentent libres de prendre partie au nom de l'empathie !

Une **troisième fonction** elle-même « centrée sur les participants » de l'entretien préliminaire est, si j'ose dire, **cathartique**. Elle permet au participant de s'épancher. Cette expression du participant a pour effet de l'amener, dans un second temps, à prendre de la distance par rapport à la situation qu'il vit, singulièrement dans le cas d'une médiation de conflits. Elle lui permet d'analyser la situation, d'opérer des prises de conscience et de réduire parfois sa colère vis-à-vis de la partie adverse. Tout cela est également fonctionnel à la création du lien avec le médiateur.

Une **quatrième fonction** centrée aussi bien sur les participants que sur les besoins du médiateur permet à celui-ci **d'évaluer la disponibilité** des premiers **à s'engager dans une médiation**, en d'autres termes, la faisabilité de la rencontre. Proposer d'emblée la rencontre serait souvent, pour les participants, trop fort. L'entretien préliminaire leur permet d'évaluer leur propre capacité à s'engager dans cette voie. Les médiateurs peuvent conclure à l'impossibilité, à l'opportunité ou à la non opportunité d'organiser la rencontre. Ils peuvent aussi décider de ne pas médier la rencontre s'ils se sentent eux-mêmes trop impliqués et pas assez neutres ou impartiaux.

Une **cinquième fonction** « centrée sur le médiateur » permet à celui-ci de **recueillir les informations** qui lui permettront de mieux connaître les participants, leurs désirs par rapport à la médiation, la situation, les possibilités d'accord, etc. Cet aspect des entretiens préliminaires est important. Il permet de gagner du temps dans la rencontre entre les participants. Connaissant le problème, les participants, leurs perceptions respectives de la situation et leurs attentes par rapport à la médiation, le médiateur peut concentrer toute son attention sur la dynamique médiative souvent

¹¹⁷ Besemer C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, 1999, pp. 85-86. Traduction Thierry Bonfanti: "Se comporter d'une manière telle que l'on inspire confiance ne signifie pas toutefois dire des choses qui font plaisir, donner raison, compatir et être toujours gentil, courtois et vague. »

complexe, et sur les interventions les plus appropriées aux participants et à la situation. Cela relève du bon sens. Pourtant, certains ont jugé souhaitable que les médiateurs médiant la rencontre entre les participants ne soient pas les mêmes que ceux ayant conduit les entretiens préliminaires. Mais il y a pire. Les médiateurs médiant la rencontre entre les participants ne devraient rien savoir du contenu des entretiens préliminaires. Cette position absurde est justifiée par le risque que, ayant entendu les participants individuellement, les médiateurs perdent leur distance et soient influencés, « pollués » a-t-on pu même entendre, par ce qu'ils auraient entendu. Plusieurs arguments plaident contre cette conception. Premièrement, le médiateur qui écoute dans un entretien préliminaire n'est pas « pollué ». Ayant écouté empathiquement les participants, cela peut au contraire le rapprocher d'eux. Deuxièmement, le risque de se sentir plus proche de l'un des deux participants existe aussi lorsque ceux-ci se rencontreront. En effet, au bout de quelques minutes, les participants commencent à parler, à dire des choses qui peuvent influencer le médiateur dans un sens ou dans l'autre. Or, la première qualité requise d'un médiateur est précisément sa capacité à rester impartial. Le danger, pour les médiateurs pour lesquels ce risque existe, est encore plus grand lorsque ceux-ci n'ont pas eu l'opportunité de rencontrer les participants préalablement. En effet, en rencontrant les participants lors d'entretiens préliminaires, le médiateur peut non seulement évaluer leurs réactions mais également ses propres réactions, les psychanalystes diraient son « contre-transfert ». Il peut évaluer l'effet que produit sur lui-même la personnalité du participant et son discours sur les faits. Il est donc mieux préparé à affronter la rencontre entre les participants. Il est en quelque sorte prévenu de ses propres réactions. Ce recueil d'informations rend donc le médiateur plus disponible lorsqu'il s'agit de comprendre le discours de chaque participant qui est toujours contextuel, plus disponible également pour saisir les dynamiques complexes qui caractérisent parfois la rencontre entre les participants.

Cela est aussi vrai pour des formes de médiations où les participants représentent des groupes comme la médiation internationale. Castelli fait justement observer que « [...] *i rappresentanti delle ONG possono cogliere la complessità e le sfumature delle singole situazioni locali assai meglio di quanto possano fare mediatori dipendenti da governi o da Organizzazioni Internazionali, e dunque muoversi con maggiore efficacia, anche sulla base della stima che si sono precedentemente guadagnati con il concreto lavoro sul campo.* »¹¹⁸ Dans ce passage, Castelli ne fait pas seulement allusion à l'intérêt de bien connaître les parties en conflits pour pouvoir intervenir efficacement en tant que médiateur mais aussi pour créer cette légitimité indispensable à l'intervention du médiateur dont il était question plus haut.

Un aspect méthodologique lié aux entretiens préliminaire est celui de la confidentialité. Les entretiens préliminaires doivent être faits avec tous les participants à la médiation. Faire un entretien préliminaire avec seulement l'une des parties créerait un déséquilibre comme le fait de connaître préalablement l'une des parties et pas l'autre. D'autre part, pour les raisons évoquées plus haut, il est

¹¹⁸ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 87. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] les représentants des ONG peuvent saisir la complexité et les nuances de chaque situation locale beaucoup mieux que ne peuvent le faire les médiateurs dépendant de gouvernements ou d'Organisations Internationales, et donc s'activer avec une plus grande efficacité, notamment sur la base de l'estime qu'ils ont conquise par leur travail concret sur le terrain. »

souhaitable que ce soient les mêmes médiateurs à conduire les entretiens préliminaires et à médier la rencontre entre les participants. De cela il résulte que le ou les médiateurs rencontreront forcément l'une des parties avant l'autre. Se pose alors la question de savoir si le médiateur peut ou pas rapporter certains éléments d'information à lui communiqués lors du premier entretien. La question se pose d'ailleurs également dans une phase successive aux entretiens préliminaires mais avant la rencontre même. Ma position est la suivante. Je pense qu'au nom de la confidentialité, rien ne devrait filtrer des entretiens préliminaires, à moins que ce soient les participants mêmes qui demandent expressément au médiateur de faire savoir ceci ou cela à l'autre participant ou bien que le médiateur demande l'accord du participant pour rapporter tel ou tel aspect de la discussion. Méthodologiquement, il serait utile de demander systématiquement aux participants s'ils souhaitent communiquer quelque chose à l'autre partie. Tout cela fait partie de la médiation.

Lors de la médiation américaine qui conduisit aux accords de Camp David, le président Carter fit la navette entre Begin et Sadate qui refusaient de traiter directement ensemble. Cela montre combien ces entretiens individuels et préliminaires sont importants. Il peut même arriver que la rencontre soit impossible mais qu'un accord puisse être trouvé malgré tout par l'entremise du médiateur. Dans ce cas, il devient même abusif de parler d'entretiens « préliminaires » puisqu'il n'y aura pas de rencontre, à moins de considérer qu'ils sont préliminaires à l'accord. En tout état de cause, il apparaît évident que la médiation commence bien avec ces entretiens et que le terme ne saurait être réservé à la seule rencontre entre les participants.

Enfin, il me paraît utile de signaler que le médiateur doit rester prudent lors des entretiens préliminaires et ne pas se compromettre en tenant des discours partiels qui donneraient l'impression au participant qu'il est de son côté. C'est également pour éluder cette difficulté que certains préconisent de changer de médiateur entre les entretiens préliminaires et la rencontre entre les participants. Le médiateur peut alors se laisser aller aux pires attitudes partiales sous couvert d'empathie mais alors en quel sens est-il encore médiateur ?

CHAPITRE 14:

QUAND UN PARTICIPANT REPRÉSENTE UN GROUPE OU UNE INSTITUTION

La médiation n'implique pas toujours directement et personnellement les intéressés. Parfois, ceux-ci sont tellement nombreux qu'ils sont représentés par une ou plusieurs personnes qui participeront à la médiation en leur nom. Parfois, le participant représente non pas un groupe mais une institution. Cela se produit régulièrement dans la médiation internationale. Cette situation singulière a de nombreuses conséquences. L'une d'entre elles est que le participant à la médiation a des comptes à rendre à ceux qu'il représente. Il ne parle pas en son propre nom mais au nom d'un groupe ou d'une institution. Par conséquent, les aspects émotionnels qui pourraient influencer sur la médiation, sans être évincés doivent être maîtrisés afin de laisser la place à une solution négociée de la controverse. Cela est d'autant plus nécessaire que la position de représentant tend à investir l'intéressé d'une responsabilité dont il s'acquitte parfois avec une rigidité dictée par la peur de se faire avoir et de perdre la face vis-à-vis du groupe qu'il représente. On peut en déduire que la médiation impliquant le représentant d'un groupe ou d'une institution aura facilement un caractère plus « centré sur la négociation » que « centré sur la personne ». Christoph Besemer va jusqu'à déclarer que les opinions mêmes des participants ne sont pas l'objet de la médiation : *“Nelle trattative sono più importanti gli interessi delle parti che non le opinioni delle persone coinvolte. Queste sono certamente, nel colloquio di mediazione, da tenere in considerazione e da elaborare come fattori di disturbo o come condizionamenti.”*¹¹⁹ Cet aspect négociatif de la médiation impliquant un ou plusieurs participants qui représentent un groupe ou une institution est renforcé par le fait même que les rapports liant les parties sont des rapports de force. Besemer dit que les intérêts en jeu sont des intérêts de cet ordre : *« I rapporti tra le parti in conflitto sono caratterizzati principalmente da interessi di potere. »*¹²⁰

¹¹⁹ Besemer C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA Editore, 1999, Torino, p. 103. Traduction Thierry Bonfanti: « Dans les tractations, les intérêts des parties sont plus importants que les opinions des personnes impliquées. Celles-ci, dans l'entretien de médiation, sont certainement à prendre en considération et à traiter comme des facteurs de troubles ou comme des conditionnements. »

¹²⁰ Ibid, p. 104. Traduction Thierry Bonfanti: « Les rapports entre les parties en conflit sont caractérisés principalement par des intérêts de pouvoir. »

CHAPITRE 15:

LA MÉDIATION COMME

PARADIGME ANTHROPOLOGIQUE

J'ai donné à ce texte le titre: "La médiation comme paradigme anthropologique". En quel sens la médiation est-elle un paradigme? J'emploie ce terme dans un sens métaphorique lié à son acception grammaticale. Un paradigme est à la fois une modèle et une déclinaison. La médiation elle-même est un modèle qui peut être défini à partir de ses aspects transversaux communs à ses différentes pratiques. Ne parle-t-on pas, comme on l'a vu, de « modèle humaniste » ou encore de « modèle négociatif » ? Et ce modèle a des variantes, il est en quelque sorte « décliné » en des pratiques sectorielles dont j'ai tenté une classification en partant des variables que sont la nature de la situation à médier avec ses deux valeurs (conflictuelle, non conflictuelle) et l'enjeu de départ qui peut être matériel ou affectif. Concrètement, comme on l'a vu, il existe beaucoup de pratiques. On parle de médiation familiale, de médiation conjugale, de médiation scolaire, de médiation pénale, de médiation de quartier ou de voisinage, de médiation interculturelle, etc. En réalité, il serait plus juste de parler de médiation dans le cadre de la famille, de médiation dans le cadre de l'école, de médiation dans le cadre pénal, de médiation dans le cadre du voisinage ou du quartier, de médiation dans un cadre interculturel, etc. Et pourquoi parlè-je d'un paradigme « anthropologique » ? Parce que l'intervention d'un tiers dans le sens où je viens de le définir semble avoir une histoire mais aussi une signification culturelle outre qu'une déclinaison en pratiques toujours plus variées. Je pense que culturellement, la médiation a un statut propre, je disais une histoire qui se lie à l'évolution de la société vers une plus grande liberté. La médiation est fondamentalement une pratique non directive. En dépit de la période de l'histoire que nous traversons et qui voit nos libertés toujours plus menacées notamment par une situation internationale très instable, le mouvement de l'histoire va vers plus d'autonomie des citoyens. Le tiers qui autrefois, dans les situations conflictuelles, ne pouvait être autre chose qu'un juge, un prêtre, de toute façon une autorité institutionnelle ou morale à laquelle était délégué le règlement de nos conflits, devient, dans le cas de la médiation, celui qui accompagne, celui qui, justement, ne juge pas, celui qui responsabilise. En ce sens on peut parler d'évolution culturelle. Des êtres humains peuvent intervenir comme tiers pour faciliter la communication, les rencontres, la connaissance réciproque... L'être tiers présente l'avantage qu'il peut être tout entier voué aux participants pourvu que ceux-ci le légitiment. Il y a tant de situations dans lesquelles les êtres humains n'arrivent pas à se rencontrer, par peur, par pudeur, ou par ignorance. Les médiateurs sont des créateurs de liens, ils sont des catalyseurs de relations. La communication interpersonnelle est un phénomène récemment pris en considération tout comme l'écoute. Nous sommes encore loin de son enracinement dans l'éducation. Elle a beaucoup de présupposés tels que l'expérience de « l'humain ». La médiation non conflictuelle peut constituer un facteur de développement d'une culture de la communication cependant que la médiation conflictuelle ne peut se développer que sur une culture de la communication. En ce sens, la médiation des conflits constitue un pas successif. C'est un pas à la fois lointain et proche et les médiateurs sont un peu des pionniers de cette évolution.

CHAPITRE 16:

VERS UNE DÉFINITION DE LA MÉDIATION

J'ai posé que la médiation se caractérisait par deux aspects qui lui sont intrinsèques, la triangularité et la non-directivité, par deux prérequis, à savoir la légitimation du médiateur et le libre consentement des participants et enfin par des finalités qui dépendent de la nature conflictuelle ou non de la relation entre les participants ainsi que des enjeux de départ de la médiation, ces finalités pouvant être de l'ordre de la conclusion d'un accord ou d'une réconciliation, en cas de conflit, ou bien encore d'un accord de type commercial ou bien de la création d'un lien social, en situation non conflictuelle.

Pour atteindre ces objectifs, le médiateur joue bien évidemment un rôle particulier dans la situation médiative. Certains parlent de facilitation, d'autres considèrent le mot trop faible. Nous parlerons plus loin du médiateur, de ses qualités et de ses compétences, mais nous pouvons d'ores et déjà signaler que la structure ternaire de la médiation lui impose un certain positionnement. En effet, pour que le médiateur reste « tiers », il importe qu'il reste impartial. S'il se rangeait d'une quelconque manière d'un côté ou de l'autre, il recréerait la situation binaire et dichotomique qui avait rendu nécessaire son intervention. Dans le cas de la médiation d'affaire, cette impartialité est même inscrite dans le code civil italien qui, dans son article 1754 « *indica come requisito soggettivo negativo la circostanza che l'intermediario non sia legato a nessuna delle parti : « da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza »* ». ¹²¹ Pour la même raison, un représentant de commerce ne saurait être assimilé à un médiateur dans la mesure où étant « *legittimato a concludere direttamente il contratto : non potrebbe lo stesso soggetto, nella doppia veste di mediatore e rappresentante, segnalare a se stesso l'affare o convincere se stesso a concluderlo.* » ¹²²

Notons que les processus visés par la médiation, qu'il s'agisse de la conclusion d'un accord, d'une réconciliation ou bien encore de la création de nouvelles relations, comportent trois moments où le médiateur peut intervenir. Le premier est la rencontre, le second est la communication et le troisième peut être l'accord, là où celui-ci est visé.

Tenant compte de ce qui précède et du rôle fondamental que j'attribue au désir des participants dans le processus médiatif, **je propose de définir la médiation comme la mise en relation de différents désirs et leur articulation au moyen de la rencontre et de la communication afin d'aboutir soit à la création de nouveaux**

¹²¹ *Enciclopedia giuridica Treccani*, article sur la médiation, édition 2005, page 3. Traduction Thierry Bonfanti : « indique comme condition subjective négative la circonstance selon laquelle l'intermédiaire ne soit lié à aucune des parties “ par un rapport de collaboration, de dépendance ou de représentation ” »

¹²² *Ibid.*, page 4. Traduction Thierry Bonfanti: « légitimé à conclure directement le contrat : le même sujet ne pourrait pas, en double qualité de médiateur et de représentant, signaler le marché à lui-même et se convaincre lui-même de le conclure »

rapports, soit à la réconciliation ou, si nécessaire, à la conclusion d'un accord.

Dans le domaine de la médiation négociative, Hubert Touzard définit ainsi le médiateur : « Personnage important et parfois capital, le médiateur doit pourtant, pour réussir, adapter son comportement au type de négociation qu'il conduit. Car le médiateur efficace est celui qui, par cet ajustement, favorise et utilise la volonté d'accord des parties en présence. »¹²³ On retrouve, dans cette dernière définition du médiateur, la même centralité des parties dont le désir conditionne d'une part l'existence même de la médiation et d'autre part son déroulement.

¹²³ Touzard H., *La médiation et la résolution des conflits*, PUF, Paris, 1977, quatrième de couverture.

**DEUXIÈME PARTIE:
LE MÉDIATEUR,
SES CARACTÉRISTIQUES,
SON RÔLE**

CHAPITRE 17:

TOUT TIERS N'EST PAS MÉDIATEUR

Si le médiateur est un tiers, la position de tiers ne suffit pas à qualifier une personne comme « médiateur ». Il existe en gros quatre catégories de tiers qui peuvent être confondus avec les médiateurs.

La première est celle des tiers qui sont en réalité des représentants de l'une des parties. Entrent dans cette catégorie, à titre d'exemple, le *nuncius* du droit civil italien, le représentant de commerce, le mandataire, l'ambassadeur... Si les personnes exerçant ces rôles contribuent bien à la mise en relation, agissant au nom de l'une des parties et pour son compte, elles n'ont pas la position médiane et impartiale qui définit la médiation. Elles ne sauraient donc être qualifiées de « médiatrices ».

La seconde est la catégorie des personnes qui, tout en étant impartiales, ont un pouvoir leur permettant de prendre des décisions ou de prononcer des jugements impliquant les parties. Dans cette catégorie, on rencontre par exemple les juges et les arbitres.

La troisième est constituée par les faux médiateurs. Les exemples sont légion. Par exemple, la « médiation » est souvent exercée dans un cadre professionnel par des personnes exerçant une profession autre que celle de médiateur. Un cadre dans une entreprise peut ainsi tenter de médier un conflit entre ses collaborateurs. Ce sont des médiations occasionnelles exercées par des professionnels dont la profession n'est pas la médiation. Une recommandation du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe aux États membres sur la médiation en matière pénale distingue, dans son exposé des motifs, différents modèles de médiation. Le premier d'entre eux est qualifié de « médiation informelle ». Il est ainsi défini : « Dans l'exercice normal de leurs responsabilités, les agents de la justice pénale ont recours à des formules proches les unes des autres, que l'on pourrait regrouper sous l'appellation la « médiation informelle ». Un procureur peut inviter les parties à participer à un règlement informel avec l'intention d'arrêter les poursuites si un accord satisfaisant est conclu. Un travailleur social ou un agent de probation prenant en charge un condamné mis à l'épreuve peut estimer que la prise de contact avec la victime aura un impact plus grand sur le délinquant. Dans un autre contexte, un fonctionnaire de police appelé pour régler un différend domestique peut parvenir à désamorcer la situation sans qu'une plainte en justice ne soit déposée. Un juge peut choisir de tenter un règlement extrajudiciaire et de classer l'affaire par la suite. Ce type d'intervention informelle est commun à tous les systèmes juridiques, même s'il est régi par des codes et règlements qui diffèrent d'un pays à l'autre. Il est parfois courant, mais il n'est pas systématique ni contrôlé ; il n'est donc pas à l'abri du parti pris et peut donner lieu à des abus. Il est par ailleurs tributaire de la compétence et

des prédispositions de tel ou tel agent du système judiciaire et a donc ses propres caractéristiques. Il peut valablement aider le système judiciaire à fonctionner d'une façon plus harmonieuse, mais ne doit pas être confondu avec les modèles de médiation organisée sur lesquels porte la présente recommandation. »¹²⁴ Le juge de paix lui-même, dans le droit italien, promeut la conciliation. Il n'est pas juste de qualifier ces pratiques de « médiation ». En effet, beaucoup de questions se posent par rapport à ces « médiations informelles ». Quelle légitimité les participants confèrent-ils à ces « médiateurs informels » ? Quel est le degré d'équidistance (ou « d'équiproximité ») du « médiateur informel » ? Quel est le degré de liberté de l'auteur d'une infraction face à un juge ou à un procureur susceptible de les condamner ? Comment le « médiateur informel » use-t-il de son pouvoir ? Est-il réellement impartial ? Dans le cas du cadre d'entreprise médiant un conflit à l'intérieur de son équipe, des conflits d'intérêts peuvent se vérifier entre ses besoins en tant que dirigeant et l'indispensable impartialité sans laquelle il ne saurait y avoir de médiation. En effet, face à l'inflation gigantesque du terme, une clarification conceptuelle est nécessaire afin qu'il ne se dilue pas dans l'océan des situations triangulaires. Soulignons que cette distinction terminologique ne recouvre aucun jugement de valeur. Il n'est pas toujours possible de recourir à l'intervention d'un médiateur et toutes les initiatives visant à favoriser la rencontre, la communication et l'accord sont plus que louables, elles sont utiles. Mais il faut appeler les choses par leur nom et reconnaître que ces pratiques ne présentent pas les caractéristiques qui permettent de les qualifier de médiation. Dans la catégorie des faux médiateurs, on pourrait également classer les « médiateurs maison » dont il sera question dans le chapitre suivant ainsi que les grandes impostures terminologiques que constituent la médiation pénale auprès des mineurs, la médiation civile ou certaines médiations internationales.

En dehors des tiers institués, nous rencontrons dans la vie des personnes qui sont pour nous des ponts vers d'autres personnes ou d'autres expériences. Constantin Xypas dit que « L'influence éducative d'un tiers peut ainsi d'avérer fondamentale. »¹²⁵ S'interrogeant sur ce qui fait tiers dans la vie d'un jeune, à partir d'expériences tirées de la biographie de Piaget, il observe : « Il s'agit d'une *intervention informelle, bienveillante et opportune*. »¹²⁶ Et il conclue : « En un mot, *fait tiers ce qui modifie la relation du sujet au monde*. »¹²⁷ Le tiers peut donc être celui qui ouvre des portes, parfois même malgré lui. Et de fait, Xypas, citant Michel Serres, écrit : « le plus souvent, ni la *destination* du voyage n'est connue par le guide, ni l'usage de la *porte*. »¹²⁸ On pourrait voir dans cette conception du tiers éducatif le visage du médiateur, toutefois dans l'exemple qu'il emprunte à Piaget, la « destination du voyage » est « la découverte de la pensée philosophique » et « l'apprentissage de la rigueur scientifique », des rencontres certes importantes mais qui ne sont pas des personnes. Or, si la destination n'est pas une personne, le

¹²⁴ Médiation en matière pénale. Recommandation n° R (99) 19 et exposé des motifs. Éditions du Conseil de l'Europe. 2000. Page 12

¹²⁵ Xypas C., Fabre M., Hétier R., *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011, page 8.

¹²⁶ Ibid.

¹²⁷ Ibid.

¹²⁸ Ibid. page 9.

voyage permis par le « guide-médiateur » est à sens unique. Le voyageur va vers sa destination (on pourrait même dire *vers son destin*), mais la destination ne va pas vers le voyageur. Il peut être tentant d'appeler « médiation » de telles « passerelles », au risque d'augmenter encore un peu plus la tendance inflationniste du terme, ce qui ne servirait pas sa clarification conceptuelle. Toutefois, il me semble indéniable qu'il y a quelque chose du « tiers éducatif » dans le médiateur, surtout lorsque la destination est une rencontre. Je sais gré à Ange Hattab, un ancien professeur de français, de m'avoir permis de rencontrer Michel Lobrot en 1979 ; je sais gré à Michel Lobrot de m'avoir permis de rencontrer Patrick Boumard, etc. Mais ce n'est pas tout. Le médiateur n'est pas un faiseur de miracles et quand Constantin Xypas dit : « Pour faire tiers, l'intervention doit arriver au "bon moment", au moment opportun dans une trajectoire de vie. Opportun, le *kaïros* des Grecs, signifie que le sujet soit prêt à la recevoir, qu'elle n'arrive ni trop tôt, ni trop tard par rapport à son cheminement personnel. »¹²⁹, il replace ce que j'appelle le « participant » au centre du processus médiatif, en tant qu'acteur libre et désirant. On retrouve là, en effet, ce qui fonde la médiation, à savoir la liberté de ceux qui y participent et leur plein statut de sujets.

¹²⁹ Ibid., page 170.

CHAPITRE 18:

LE MÉDIATEUR

Le déroulement d'une médiation dépend fondamentalement des participants mais il dépend aussi du médiateur. Si nous nous concentrons sur ce dernier, nous pouvons identifier trois aspects le caractérisant : ses qualités, ses compétences et son rôle. Les qualités sont à entendre comme des caractéristiques liées à sa personnalité. On pourrait considérer qu'elles sont de l'ordre du savoir être. Les compétences sont des aptitudes à caractère technique et donc plus de l'ordre du savoir faire. Le rôle enfin se définit par la fonction du médiateur dans le dispositif de médiation et plus largement dans le contexte social ou institutionnel dans lequel il s'insère.

Toutefois, l'articulation de ces différents concepts pose des questions de fond. La plus importante d'entre elles est peut-être celle que posait Rogers dans son livre *Psychothérapie et Relations Humaines*, celle de savoir si la méthode qu'il proposait était une question d'attitude ou de technique. En effet, ce qui caractérise les outils du médiateur comme ceux du psychologue ou du conseiller réside dans le fait que ces outils ne sont pas que des comportements. Ils présupposent et entraînent avec eux des attitudes profondes et sincères. Prenons l'exemple de l'écoute. L'écoute est souvent présentée comme fondamentale dans beaucoup de domaines tels que le management, la vente, le conseil, la psychothérapie bien sûr, l'éducation, la relation parents-enfants, la médiation... Mais l'écoute n'est pas une simple technique qu'il suffirait d'apprendre comme l'utilisation d'une perceuse ou la réparation d'un quelconque appareil électronique. En fait, l'écoute n'est réellement possible dans la durée que si elle est sous-tendue par un intérêt réel pour l'autre. Par conséquent, les « outils » du médiateur sont présentés par nécessité didactique comme de simples techniques, mais leur application implique bien davantage ce qui se passe dans la « boîte noire » que l'usage d'une perceuse. En cela, je m'inscris en faux contre ce qu'affirme Carl Rogers dans le texte précité : « La caractéristique essentielle d'une technique psychothérapeutique réside en ce que son usage est essentiellement indépendant de la personnalité de celui qui s'en sert. »¹³⁰ Cela me semble aussi discutable dans le domaine des « techniques de la médiation » que dans celles de la psychothérapie. Voir seulement l'instrument, c'est méconnaître ses prérequis psychologiques.

La notion de « compétence » est plus large que celle de « technique ». Si une personne a une compétence, cela signifie probablement qu'en dehors de ses connaissances et de son savoir-faire, elle dispose également des prérequis psychologiques à ce savoir-faire. Répondre à une question portant sur les compétences du médiateur en termes d'instrument est donc insuffisant. Les prérequis impliqués par l'usage de telle ou telle technique peuvent se formuler en termes d'attitudes. Rogers en parle en ces termes : « Celle-ci [l'attitude] se définit comme une tendance constante à percevoir et à réagir dans un sens déterminé, par exemple dans le sens de la tolérance ou de l'intolérance, du respect ou de la critique, de la confiance ou de la méfiance, etc. Il s'ensuit que

¹³⁰ Rogers C.R., *Psychothérapie et relations humaines*, volume 1, Paris, Béatrice Nauwelaerts, 1977, page 69.

l'attitude s'enracine dans la personnalité, celle-ci pouvant se définir comme l'ensemble des attitudes d'un sujet donné. Contrairement aux techniques, les attitudes ne se laissent pas adopter à volonté et selon les besoins du moment. » Rogers a raison de distinguer techniques et attitudes. Ce qu'il ne voit pas, c'est la dépendance des premières par rapport aux secondes. Je pense que l'usage d'une technique nécessite un certain rapport à cette technique et cela vaut même dans le rapport au monde matériel. Par exemple, celui qui n'aime pas bricoler aura du mal non seulement à utiliser une perceuse mais il aura même du mal à apprendre à l'utiliser. Cette dépendance des techniques par rapport aux attitudes et à la personnalité est encore plus forte dès lors que la technique se situe dans le champ des relations humaines comme peuvent l'être les techniques du médiateur.

Une autre observation frappante que l'on peut faire concernant le médiateur est que ses qualités, comme ses compétences et son rôle se définissent autant par des formulations négatives que par des formulations positives. Pour prendre quelques exemples, on notera qu'il *n'a pas peur des autres*, qu'il *n'a pas peur du conflit*, qu'il *ne sent pas obligé de résoudre les conflits des participants*, qu'il est *non directif*, qu'il est *impartial*, qu'il *n'a pas de pouvoir sur les participants*, qu'il est *indépendant des participants*. Ces caractéristiques formulées négativement sont trop nombreuses pour ne pas poser question. Une des raisons de ce phénomène est peut-être à chercher dans le fait que l'activité de médiation est extrêmement exigeante et qu'avant même de faire valoir quelque qualité ou compétence en termes positifs, le médiateur se doit d'être « libéré » en quelque sorte de caractéristiques assez communes (avoir peur des autres, avoir peur du conflit, être directif, être partial, avoir du pouvoir sur les autres, dépendre des autres, etc.) qui sont autant d'obstacles à son activité. Une autre raison se situe évidemment dans la nécessité de distinguer le médiateur d'autres figures proches avec lesquelles il est souvent confondu en qualité de tiers (p. ex. l'arbitre)

Les qualités du médiateur

L'impartialité et la neutralité

Il entre dans la définition même du rôle du médiateur d'être impartial et neutre. Si la médiation est une pratique sociale qui se caractérise par sa structure ternaire, il importe que le médiateur ne se range pas du côté de l'un ou de l'autre participant à la médiation, faute de quoi la situation se verrait ramenée à la structure binaire qui avait justifié l'intervention du médiateur. Le médiateur est donc impartial. Si l'on considère la neutralité au sens de l'impartialité, on peut aussi dire que le médiateur est neutre. De fait, les termes d'impartialité et de neutralité sont à peu près équivalents. Mais le concept de neutralité est polysémique. On peut l'entendre comme équivalant à l'impartialité mais il peut aussi dénoter une attitude intérieure caractérisée par le détachement et la froideur. On pourrait objecter à juste titre que le médiateur n'est pas neutre dans le sens d'une neutralité définie par le détachement et la froideur. Le médiateur est engagé, impliqué. Il n'est pas engagé dans la défense

de l'un ou de l'autre participant, mais dans le projet qu'il a de les aider à se rencontrer, à communiquer ou à conclure un accord. Michèle Guillaume-Hofnung, dans son *Que-sais-je ?* sur la médiation, donne encore une autre définition de la neutralité en la distinguant de l'impartialité en ces termes : « L'impartialité concerne la relation entre le médiateur et les médieurs, la neutralité concerne l'issue de la médiation. La neutralité correspond au souci de ne pas infléchir, soit au profit d'une mission complémentaire (sécurité, assistance, aide, équité, justice) soit d'un résultat que le médiateur estimerait bénéfique. »¹³¹ Pour Michèle Guillaume-Hofnung, la neutralité se réfère donc aux finalités de la médiation.

La première qualité d'un médiateur est d'être capable de ne pas prendre partie lors d'une médiation, singulièrement lorsque celle-ci s'applique à une situation conflictuelle. Que l'on appelle cette qualité impartialité ou bien neutralité, elle pose cependant une question : est-il possible de n'éprouver aucun sentiment à l'égard des personnes engagées dans une médiation ? Cette question est encore plus vive s'agissant de médiation des conflits. En effet, la situation conflictuelle est une situation particulièrement projective dans laquelle nous tendons facilement à nous projeter. Il est facile, face à un conflit, de s'identifier à une des parties en présence, de se sentir plus proche de l'une que de l'autre, de trouver plus compréhensible ou plus juste l'un des points de vue, d'avoir envie de prendre le parti de celui qui semble être la victime de la situation. Le médiateur qui est aussi une personne doit savoir contrôler cette tendance quasi naturelle. D'autre part, la situation conflictuelle réveille en nous des réflexes protecteurs à l'égard de telle ou telle personne. Il me paraît donc difficile de ne rien éprouver à l'égard des participants à la médiation. Du reste, les sentiments que nous éprouvons ne sont pas le résultat d'un acte de volonté. Ils s'imposent à nous. Pour toutes ces raisons, je proposerais de distinguer une neutralité au niveau des sentiments, quasiment impossible, et une neutralité au niveau des comportements ou des interventions que peut faire le médiateur. En effet, si nos sentiments ne dépendent pas directement de notre volonté, nos comportements sont en revanche davantage susceptibles d'être contrôlés. La neutralité des interventions elle-même est assez difficile dans la mesure où le médiateur doit être proche de l'un et de l'autre, changeant constamment de position, non seulement d'un point de vue cognitif mais aussi d'un point de vue affectif et empathique. L'écoute d'une seule personne implique déjà la capacité à se mettre entre parenthèses pour pouvoir se centrer sur cette personne. L'écoute de deux personnes en conflit se révèle encore plus complexe car il s'agit de passer d'un monde à l'autre sans se laisser prendre par sa propre implication dans la situation. Le médiateur peut éprouver, pour tel ou tel participant, de la sympathie ou de l'antipathie. Et cela peut dépendre de ses propres valeurs ou de ses propres orientations. S'il est un homme et qu'il fait une médiation entre un homme et une femme, son rapport à son propre sexe et au sexe opposé, par exemple, peut déterminer des sentiments différents pour chacun des participants, homme et femme. Les opinions politiques du médiateur peuvent également avoir une incidence sur les sentiments qu'il peut éprouver pour tel ou tel participant. Le mieux, évidemment, serait de ne pas

¹³¹ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 74

éprouver de tels sentiments et d'être toujours parfaitement neutre mais dans les cas, nombreux selon moi, dans lesquels le médiateur éprouve, pour des raisons diverses et variées, des sentiments qui le rapprochent ou l'éloignent de tel ou tel participant à la médiation, il importe avant tout qu'il reconnaisse honnêtement qu'il éprouve de tels sentiments. Il lui convient ensuite d'évaluer sa capacité à contrôler, au niveau de son comportement et de ses interventions, de tels sentiments. Si d'aventure un médiateur éprouvait à l'égard d'un ou de plusieurs participants des sentiments tels qu'il ne puisse s'empêcher d'en contrôler la manifestation comportementale, il vaudrait mieux qu'il renonce à s'engager dans la médiation en question. Si cette difficulté devait se répéter trop souvent, il vaudrait mieux alors qu'il renonce tout simplement à faire de la médiation.

Il existe des cas où le médiateur, de par son rôle social ou même professionnel en dehors de la médiation, peut se sentir plus proche de l'un ou l'autre participant. Par exemple, dans le cadre de la médiation pénale auprès des mineurs en Italie, la médiation est souvent opérée par des éducateurs des services sociaux auprès des mineurs. Même si ceux-ci ne médient pas avec les mineurs dont ils s'occupent en tant qu'éducateurs, tout leur parcours professionnel est donc orienté vers les mineurs, leur éducation, les problèmes qu'ils rencontrent, leur insertion sociale. Il est évident que tout cela pèse sur l'approche qu'un tel médiateur peut avoir dans la situation de médiation. Dans le même secteur de la médiation pénale, la médiation est parfois effectuée par des associations de défense des victimes. Les personnes qui collaborent au sein de telles structures risquent de se sentir plus proches des victimes que de l'auteur de l'infraction. Il n'y a rien de nécessaire là-dedans et une position sociale et professionnelle n'entraîne pas automatiquement une implication dans un sens ou dans un autre. Mais on peut facilement imaginer comment les sentiments du médiateur peuvent le conduire, s'il n'y prend garde, à une attention privilégiée pour l'un ou l'autre participant. Un autre exemple encore plus flagrant est lié à la médiation d'affaire. Dans ce type de médiation, la rémunération du médiateur étant indexée sur le montant de l'affaire, le médiateur se retrouve *ipso facto* plus lié aux intérêts du vendeur qu'à ceux de l'acheteur. De la même manière, la médiation internationale opérée par des États ou par des Organisations Internationales telles que l'ONU, pose continuellement le problème des intérêts qu'a le médiateur dans l'issue de la médiation. L'État médiateur n'est pas qu'un médiateur. Il a aussi des intérêts propres. Comment dès lors peut-il être neutre ?

La neutralité, singulièrement celle des sentiments, est donc un mythe. Nous jugeons comme nous respirons. Le problème du médiateur n'est pas dans une très utopique suspension de tout jugement. Le problème du médiateur est dans sa capacité de ressentir ces jugements d'une manière gérable et effectivement de les gérer d'une manière telle qu'ils ne se traduisent pas dans la médiation par des prises de position, des attributions de responsabilité, des jugements exprimés ou des interventions partiales.

Rappelons que toutes ces considérations ne sont pas dictées par des considérations d'ordre moral. Il n'y a rien d'immoral dans le fait de défendre une partie impliquée dans un conflit. Ces considérations sont dictées par le seul souci de l'efficacité. L'utilité spécifique du médiateur en tant que médiateur se trouve réduite à néant dès lors qu'il se range du côté de l'une des parties.

La capacité d'acceptation d'autrui

Si la neutralité est un mythe, il n'en reste pas moins vrai qu'une capacité d'acceptation d'autrui est une qualité fondamentale du médiateur. L'acceptation dont il s'agit ici est l'acceptation de la personne, non nécessairement de ses actes. C.R. Rogers fait de l'acceptation inconditionnelle de la personne une des trois conditions nécessaires et suffisantes pour qu'une personne puisse se développer dans le cadre d'une relation d'aide. Une propension marquée à la critique et à l'intolérance risquerait de placer le médiateur dans une situation difficilement tenable à long terme.

L'absence de peur des autres

La troisième qualité d'un médiateur est une qualité si l'on peut dire négative. Elle consiste dans le fait de ne pas avoir peur des autres. Cela peut sembler aller de soi mais la peur de l'autre qui prend parfois des formes paranoïdes est une des caractéristiques les plus partagées par les êtres humains. Elle débouche sur des attitudes défensives, fermées ou méfiantes. Un médiateur devrait être une personne ouverte, sociable, affable, liante. Les participants ont souvent recours au médiateur par peur du tête à tête avec autrui. La moindre des choses qu'ils peuvent attendre de lui est que lui-même n'ait pas peur.

L'absence de peur du conflit

Une quatrième qualité d'un médiateur est de ne pas avoir peur du conflit. Cette qualité est attendue bien évidemment en priorité des médiateurs qui ont à médier des conflits mais également de tous les autres. Toute situation de rencontre, telle un simple débat, peut devenir le lieu d'un conflit et dans une telle hypothèse le médiateur devrait pouvoir rester serein et ne pas se laisser contaminer émotionnellement par le climat de violence ou d'agressivité qui pourrait éclater au sein de la situation médiative. La médiation des conflits, en particulier, est un lieu où s'expriment des émotions parfois fortes telles que la colère, la peur ou la tristesse. Il est important qu'un médiateur ne se démonte pas face à quelqu'un qui pleure ou qui s'emporte et qu'il soit capable de gérer les émotions négatives et leurs manifestations.

L'empathie

Une cinquième qualité d'un médiateur est l'empathie. L'empathie est la capacité à se mettre à la place de l'autre, de percevoir les choses comme il les perçoit, de les ressentir comme il les ressent, comme si l'on était cette personne, mais sans oublier que l'on n'est pas cette personne sans quoi l'on tomberait dans l'identification appelée aussi « sympathie ». L'empathie n'implique pas l'acceptation inconditionnelle d'autrui avec laquelle elle est parfois confondue ni son approbation.

Elle est une sorte de compréhension de l'intérieur que l'on pourrait opposer à une compréhension plus objective, plus analytique, plus extérieure. Il ne s'agit pas d'une technique mais bien d'une qualité qui peut toutefois se développer et qui découle d'une capacité à se centrer sur autrui.

L'opiniâtreté

Une sixième qualité du médiateur pourra peut-être surprendre mais je pense qu'elle est importante, il s'agit de l'opiniâtreté. La médiation des conflits en particulier peut se révéler être un champ de bataille ainsi que le lieu de tous les abus et de toutes les prises de pouvoir. Le médiateur ne saurait rester passif dans de telles circonstances, par exemple dans le cas où une des parties empêcherait l'autre de s'exprimer. Il importe que le médiateur soit suffisamment assertif pour oser intervenir de manière pertinente faute de quoi la situation pourrait bien lui échapper des mains.

La non centration excessive sur le problème

Une septième qualité du médiateur est une attitude qui consiste à ne pas se sentir obligé de résoudre les problèmes. Cela traduirait de la part du médiateur une centration sur le problème et non sur les personnes. Cette centration sur le problème peut convenir si les participants eux-mêmes s'engagent dans la voie d'un accord négocié, mais cette décision leur appartient. Toutefois, pour d'autres raisons, il n'est pas bon qu'un médiateur se sente obligé de résoudre le problème des participants. Cette attitude peut amener le médiateur à se raidir dans des moments où un participant de la médiation ferait preuve d'un comportement peu conciliant. D'autre part, elle peut provoquer chez le médiateur de grosses frustrations. Le médiateur, comme la plupart des professionnels du secteur sanitaire et social, est lié par une obligation de moyens et non par une obligation de résultat. Cela simplement parce que le résultat ne dépend pas que de lui. Il est donc important que cette réalité imprègne son attitude professionnelle.

La patience

La patience est une autre qualité du médiateur. Les processus de communication sont lents. Il ne faut pas être pressé et ne pas chercher à accélérer les choses. Les évolutions sont parfois très lentes car le processus en jeu au sein d'une médiation n'est pas simplement cognitif mais il touche aussi les attitudes profondes des participants les uns à l'égard des autres. Cette patience est d'autant plus importante lorsque la situation semble bloquée ou bien lors des silences qu'il faut savoir respecter lors des entretiens.

Les compétences du médiateur

La non-directivité

A mi-chemin entre le savoir-être, le savoir-faire et le rôle, la non-directivité constitue certainement une des caractéristiques fondamentales du médiateur. En tant que qualité, la non-directivité engage la personnalité et les valeurs du médiateur. En ce qui concerne le rôle, le médiateur n'est pas censé avoir un pouvoir sur les médiés et à partir de là il ne saurait être directif sans se comporter comme un juge, un conciliateur ou un arbitre. Mais la non-directivité est aussi une compétence dans la mesure où elle est censée se manifester concrètement dans chacune des interventions du médiateur. On peut s'étonner de la formulation négative d'une compétence, la *non-directivité*. Justement parce qu'il souhaitait donner une formulation plus positive à son approche, Carl Rogers avait abandonné ce terme pour lui préférer l'expression *Approche Centrée sur la Personne*. Michel Lobrot, en revanche, persiste et signe avec le terme *Non-Directivité Intervenante*, arguant du caractère endémique de la directivité dans les relations sociales et de la nécessité d'être constamment attentif à cela. Je partage complètement ce point de vue et vois dans la non-directivité non pas une forme de passivité ou de non-interventionnisme, mais une attitude fondamentale en actes, je dirais même en interventions. C'est tout le sens de la Non-Directivité Intervenante, faite d'interventions allant dans le sens du désir du ou des participants. Toutefois, le fait d'être capable de ne pas diriger, indépendamment des interventions non directives que peut faire le médiateur, reste une compétence fondamentale pour ce dernier.

Les capacités d'écoute

Une autre compétence fondamentale du médiateur réside dans ses capacités d'écoute. Malgré les apparences sous lesquelles elle est parfois présentée, l'écoute, comme nous l'avons déjà dit, n'est pas fondamentalement une technique. Elle se fonde sur un intérêt pour les autres en tant que personnes dotées d'une vie psychologique, de sentiments, de désirs, de peurs, d'ambivalence, etc. L'écoute présuppose donc de voir ces réalités qui ne sont pas des réalités comportementales mais des réalités psychologiques. Elle implique une capacité empathique et, lorsqu'il s'agit d'écoute active, une capacité de reformulation. Il s'agit donc d'une compétence décomposable en d'autres compétences.

Savoir comprendre le langage du corps

L'écoute n'est pas seulement une écoute du discours. En effet, le corps parle aussi. Il est important que le médiateur sache observer le langage du corps, les indications non verbales et para verbales, et leur donner une signification.

L'écoute du désir

Au niveau de ses interventions, le médiateur devrait à l'écoute du désir des participants. Cela est autant un choix méthodologique qu'une compétence. En effet, d'un point de vue méthodologique, conformément à la non-directivité intervenante, c'est à partir de ces désirs qu'il va orienter ses interventions. Mais dans une version minimaliste, on peut considérer que la capacité à tenir compte du désir des participants est une compétence de base du médiateur. Elle découle de la non-directivité et de l'écoute. Elle place les participants en tant qu'acteurs de la médiation, ce qui est l'objectif de cette dernière.

La capacité d'intervention

Parmi les compétences du médiateur, il y a bien sûr sa capacité d'intervention. Les interventions qu'il peut faire sont de différents types. Elles ne se résument pas simplement à faire des reformulations même si ces dernières sont fondamentales et indispensables. S'il veut contribuer efficacement au processus médiatif, le médiateur doit être actif, c'est-à-dire intervenir.

Le rôle du médiateur

Être médiateur fait davantage référence à un rôle qu'à un statut. De fait, la médiation est souvent effectuée par des personnes qui ne sont pas repérées comme médiateurs, dont ce n'est pas la profession mais qui exercent cette activité plus ou moins ponctuellement dans le cadre de fonctions professionnelles plus larges. Quel est donc ce rôle qu'exerce le médiateur, qu'il soit professionnel ou non ?

La facilitation et l'instauration d'empathie

Comme il a été dit plus haut, il semble que le rôle fondamental du médiateur, quel que soit le cadre où il opère, se définisse par la facilitation dans au moins un de ces trois domaines : la rencontre, la communication et la conclusion d'un accord. Pour ce qui est de la communication, le médiateur intervient souvent dans des situations où la communication est impossible. Le mot « facilitation » renvoie à une action qui aurait pu se dérouler mais plus difficilement. Il semble donc faible lorsqu'il dénote l'instauration d'un dialogue, d'une écoute, d'une attitude empathique. Il ne s'agit alors plus de facilitation mais de l'apport de quelque chose de nouveau de la part du médiateur qui permet aux parties d'accéder à une certaine forme de communication empathique qui, sans lui, eût été impossible. On pourrait parler « d'instauration d'empathie » dans la mesure où l'intervention du médiateur « instaure » une communication empathique précédemment impossible.

La mise en relation des désirs

Le rôle du médiateur est triple. Il consiste en premier lieu dans la mise en relation de deux ou plusieurs personnes. Il consiste ensuite en la facilitation de la communication entre ces personnes. Il consiste enfin en l'aide apportée à ces personnes en vue de la conclusion d'un accord, de la création d'une relation nouvelle ou d'une réconciliation. Le désir des participants est incontournable à chacun de ces trois niveaux : l'acceptation de la médiation, la communication et la conclusion d'un accord, la création d'une relation nouvelle ou bien encore la réconciliation. Le médiateur ne crée pas ces désirs, il les met en relation. Toutefois, ces désirs peuvent évoluer en cours de médiation. Parfois, dans la médiation des conflits, la colère est telle que le désir initial n'est ni la conclusion d'un accord, ni même une réconciliation mais simplement de pouvoir exprimer un certain nombre de choses à la partie adverse. Mais ce désir peut évoluer et se muer en un désir de réconciliation, en fonction du déroulement de l'interaction. Les enjeux de départ de la médiation peuvent donc évoluer au cours de celle-ci.

L'absence de pouvoir exercé ou subi

Le médiateur, par ailleurs, ne devrait pas avoir de pouvoir sur les participants, comme nous l'avons vu plus haut mais il devrait également être indépendant des participants ou d'instances qui les représente. Il en va de sa légitimité. Son impartialité risquerait fortement d'être compromise s'il devait subir une quelconque pression de la part de l'une ou l'autre des parties.

Quelques aspects particuliers de la fonction du médiateur dans la médiation des conflits

L'écoute de substitution

Parmi les différents traits qui caractérisent le conflit, on peut citer la peur qui empêche la rencontre. On peut citer aussi la conséquence de la peur, à savoir l'attitude défensive qui porte chacune des parties à se justifier ou à attaquer, toutes choses qui ne sont pas compatibles avec l'écoute de l'autre. Dans le même temps, le besoin de s'exprimer des parties est énorme ainsi que leur besoin d'être compris. C'est ici que l'écoute empathique du médiateur joue un rôle fondamental. Chacun a besoin de se sentir compris avant d'être disposé à comprendre l'autre et le médiateur, n'étant pas personnellement impliqué dans le conflit, peut plus facilement offrir cette écoute. Cette écoute a pour effet de rassérer les parties en conflit, même si elle ne vient pas de la partie adverse, un peu comme Mama (cf. chapitre sur « Les bases éthologiques de la médiation ») plaçant son doigt dans la bouche de

Nikkie, ce qui est un geste de sécurisation habituel chez les chimpanzés. C'est précisément là un des points qui justifient la médiation, qui fait qu'elle est utile. Un tiers, extérieur, arrive plus facilement à écouter et à satisfaire le besoin des deux protagonistes d'être écoutés. Le médiateur réduit la tension en permettant à chacun de s'exprimer et de se sentir compris, au moins par lui, le médiateur.

La régulation de la parole

Une autre conséquence de l'attitude défensive est d'interrompre l'autre, de ne pas le laisser s'exprimer, de lui couper la parole. Le médiateur est ici utile dans sa fonction de régulateur de la communication. Proposant la règle de ne pas interrompre l'autre, il donne l'opportunité à chacun de s'exprimer mais aussi d'écouter l'autre.

La légitimation de la parole des participants

Toutefois, écouter l'autre ne signifie pas nécessairement le comprendre. L'hyperconcentration sur soi-même que produit l'attitude défensive ne facilite pas la compréhension de l'autre. Au travers de ses reformulations, le médiateur permet à chacun de vérifier qu'il a bien été compris, mais aussi de mieux comprendre l'autre. Ce dernier aspect est rendu possible de deux manières. Premièrement par le fait que la reformulation utilise souvent d'autres termes pour exprimer ce qu'a voulu exprimer la personne et offre donc une autre possibilité de comprendre ce qui n'aurait pas été compris. Deuxièmement, la voix qui exprime cette reformulation est celle d'un autre, elle est exempte d'hostilité. Elle est celle d'une personne que chacun sent comme juste, impartiale. Elle est légitimée. Pour ces raisons, ce que dit le médiateur « invite » chacune des parties à comprendre l'autre comme le fait le médiateur. On a dit combien la légitimation du médiateur par les participants était un élément important de la médiation. Il faudrait ajouter cet autre élément tout aussi important qui est que le médiateur lui-même, par sa compréhension et par son acceptation, donne une légitimité au discours de chacun des participants, discours qui souvent a tendance à être dévalorisé ou sous-estimé par la partie adverse.

La tutelle de la communication

Enfin, et c'est un point complexe et délicat, le médiateur ne saurait cautionner les prises de pouvoir qui pourrait se manifester sous ses yeux. De la même manière qu'il ne saurait rester passif devant un passage à l'acte physique, considérant que c'est « leur histoire », il ne saurait rester muet devant d'autres formes de violence tout aussi pernicieuses. Cela n'est pas à voir comme un acte partial mais plutôt comme la tutelle d'un processus de communication authentique. La prise de pouvoir par la parole peut s'exercer en empêchant l'autre de s'exprimer et, comme nous l'avons vu, le médiateur doit permettre à chacun de s'exprimer. Mais cette prise de pouvoir peut prendre des formes plus subtiles voire manipulatrices. Le médiateur doit repérer cela

et intervenir non pas pour accuser ou dénoncer mais pour rétablir une communication saine. Les incohérences doivent être relevées, non pas pour piéger la personne mais pour clarifier la communication.

Le désir du médiateur

Quelle est la motivation du médiateur à faire de la médiation ? Doit-il simplement être centré sur le désir des participants ? Son unique désir doit-il être celui-ci ? Ou bien peut-il avoir un désir quant au résultat de la médiation ? Dans le cadre de la médiation des conflits, ce désir peut être que les parties en présence trouvent un accord ou se réconcilient. Dans le cas de la médiation d'affaire, le désir du médiateur peut être que les parties concluent une affaire. Comment d'ailleurs, dans ce dernier cas, le médiateur, étant financièrement intéressé par la conclusion de l'affaire, pourrait-il ne pas avoir ce désir ? Dans le cas de la médiation interculturelle, le désir du médiateur est non seulement que les participants se rencontrent, mais également que de cette rencontre naisse une relation positive entre eux. Même si le résultat de la médiation dépend dans une large mesure des participants, il est clair que le médiateur lui-même a un désir. Le désir du médiateur est d'ailleurs aussi important que le désir des participants. Lui aussi a un rôle à jouer dans la médiation. S'il n'en était pas ainsi, les participants se passeraient de lui et il n'y aurait tout simplement pas de médiation. Le résultat de la médiation dépend donc non seulement des participants mais aussi du médiateur et de ses interventions. Le désir du médiateur ne suffit pas. Il faut encore qu'il sache faire les bonnes interventions. Mais le désir du médiateur oriente ses interventions et les propositions qu'il fait aux participants. Je définis la médiation comme la mise en relation de différents désirs, mais l'on devrait ajouter le désir du médiateur.

Il faut distinguer le désir de médier dans une situation donnée et le désir à l'intérieur même de la médiation dont il vient d'être question. Le premier est plus radical et conditionne l'existence même de la médiation. Il ne va pas de soi. Un médiateur peut refuser de médier dans une situation donnée pour tout un tas de raisons. Il peut, par exemple, se sentir trop impliqué ou trop partial. Il peut aussi estimer que les conditions ne sont pas réunies pour qu'ait lieu un véritable processus de médiation. Le désir du médiateur intervient donc au principe même de la médiation ainsi que dans son processus.

L'influence du médiateur

Le médiateur, nonobstant sa neutralité comprise comme impartialité, exerce une action sur les participants. Cela pose la question de son influence et du phénomène de l'influence en général. L'influence est souvent vue comme une action d'un sujet actif sur un sujet passif. Hors, comme l'ont démontré les recherches sur l'influence des minorités, la vraie influence est non directive. Cela signifie que la personne dite

« influencée » est en réalité active dans le processus d'influence. Certes, elle reçoit des influences de l'environnement mais au final, c'est elle qui donne du sens aux influences qu'elle reçoit, qui les filtre, qui les sélectionne et qui décide des influences qu'elle accepte et de celles qu'elle refuse.

L'indépendance du médiateur

La position de tiers du médiateur l'oblige à être impartial. Cette impartialité même présuppose qu'il ne dépende en aucune façon de l'une ou de l'autre participant à la médiation. Cela pose d'ailleurs le problème de ces formes de médiation « client-fournisseur » que Michèle Guillaume Hofnung appelle les « médiateurs maison » où le médiateur est un employé du fournisseur. On retrouve cette situation notamment dans les media comme, par exemple, *France 2* ou bien le journal *Le Monde* qui disposent chacun d'un « médiateur ». On pourrait citer le médiateur chez EDF, à la RATP, à la SNCF... Jusqu'où l'indépendance de ces médiateurs est-elle garantie ? Et jusqu'à quel point se sentent-ils eux-mêmes indépendants ou dépendants ? Mais ce principe d'indépendance a lui-même ses limites. En effet, dans le cas où le médiateur agit sur mandat des deux parties comme c'est le cas dans la médiation d'affaire en Italie ou du courtage en France, on ne peut pas considérer que la dépendance soit un obstacle à la médiation dans la mesure où elle est équilibrée. La dépendance devient prohibitive lorsqu'elle lie le médiateur à l'un seulement des participants à la médiation. D'autre part, il existe différents niveaux de dépendance. Le rapport salarié crée une dépendance majeure relativement au rapport qui lie un médiateur exerçant son activité en tant que profession libérale. Dans le droit civil italien, pour que la relation de dépendance puisse rendre impossible l'activité de médiation, celle-ci devrait être l'objet même du rapport de dépendance. Dans les autres cas, un médiateur pourrait, selon une certaine interprétation de l'article 1754 du Code Civil italien, effectuer une médiation à laquelle pourrait participer son employeur. Je trouve personnellement cette interprétation discutable car le sentiment de liberté du médiateur ne dépend pas seulement du fait que son activité de médiation soit liée par un contrat de travail avec l'une des parties. Son sentiment de liberté peut tout autant être compromis par une dépendance se situant sur un autre terrain que celui de l'activité de médiation. L'indépendance du médiateur n'est pas seulement un fait juridique, c'est avant tout un sentiment. Certes, des liens de dépendance de nature juridique contribueront à compromettre ce sentiment de liberté, mais même là où de tels liens n'existeraient pas, le sentiment de liberté pourrait se trouver compromis, comme lorsque le médiateur est un ami de l'une des parties, un membre de la famille ou carrément le conjoint. Le législateur italien stipule dans la loi n°39 du 3 février 1989 relative à l'exercice de l'activité du médiateur d'affaire, l'impossibilité pour ledit médiateur d'exercer parallèlement un emploi public ou privé, ou d'être inscrit à un ordre professionnelle ou sur rôle autre que celui des médiateurs d'affaire, dans le but d'éviter les conflits d'intérêt. Toutefois, il n'y a pas de relation nécessaire entre de tels liens (employé/employeur, conjoints, parents...) et le sentiment de liberté du médiateur et par conséquent son indépendance. L'on peut ne pas se sentir libre sans qu'existent de tels liens et on peut se sentir libre

même en présence de tels liens. Il convient toujours de distinguer la réalité objective et le vécu qui est par nature subjectif. D'autre part, il existe encore un autre pas entre le sentiment de dépendance et la partialité. Même si une relation de dépendance peut laisser présumer une certaine partialité, cette relation entre dépendance et partialité n'est pas automatique et nécessaire. Par conséquent, entre le rapport de dépendance de nature juridique et la partialité présumée, il existe au moins deux passages qui ne relèvent pas de la nécessaire implication. Il n'en demeure pas moins que tout lien de dépendance matérielle ou affective avec l'une ou l'autre des parties constitue un risque indéniable d'atteinte à l'impartialité du médiateur.

L'indépendance du médiateur est importante, comme son impartialité ou sa neutralité non pas parce qu'il pourrait prendre des décisions exécutoires mais parce que toute intervention qu'il pourrait faire en faveur de l'une des parties lui ferait perdre son statut de tiers. Cela montre d'ailleurs l'importance des interventions du médiateur et la nécessité de s'entendre sur sa neutralité. Il est en effet neutre dans le sens où il ne prend pas partie, mais il reste engagé et ses interventions ont une influence sur le déroulement et l'issue de la médiation.

CHAPITRE 19:

LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR

Le médiateur intervient au cours de la médiation, évidemment. Une réflexion méthodologique sur la médiation pose la question des interventions que le médiateur est amené à faire. Si l'on peut tenter une définition transversale de la médiation valable quel que soit le domaine où elle s'exerce, il existe en revanche différents modèles méthodologiques de la médiation. Certains se revendiquent comme « humanistes » comme celui de Mark Umbreit. D'autres sont définis comme « négociatifs ». J'ai eu l'occasion de définir le mien comme « non directif intervenant », c'est-à-dire en fait centré sur le désir des participants. Dans cette perspective, les interventions ne sont pas à considérer comme bonnes ou mauvaises en soi. Elles sont bonnes ou mauvaises à un moment donné par rapport à un participant donné. Toutefois, certaines considérations peuvent être faites sur ces interventions. Précisons toutefois que cet inventaire n'est pas exhaustif et que toute intervention peut être bonne si elle rencontre le désir des participants.

La présentation de la médiation

Il est d'usage, dans la médiation pénale, de rappeler les quatre points cardinaux de la médiation, à savoir le consentement libre et informé des parties, la confidentialité des débats, la gratuité de la médiation et son caractère extrajudiciaire. Nous avons vu que le consentement aussi bien que le caractère extrajudiciaire de la médiation pénale sont discutables dans la mesure où l'auteur de l'infraction *a intérêt* à accepter la médiation et à y démontrer une attitude conciliante s'il veut en retirer des bénéfices, vraisemblables même s'ils ne sont pas automatiques, au niveau des retombées de l'issue de la médiation sur la sentence qui sera prononcée par le juge. Je pense néanmoins que le médiateur devrait rappeler son rôle qui n'est pas de juger mais d'aider à la communication, rappeler aussi la confidentialité des débats qui est un point important, proposer aux participants de ne pas s'interrompre mutuellement et reformuler si nécessaire les désirs exprimés par les parties lors des entretiens préliminaires. Après quoi la situation devrait être la plus ouverte et la moins induite possible par les formulations du médiateur. Il peut s'agir de proposer à celui qui le désire de commencer en exprimant tout ce qu'il souhaite exprimer.

La fonction de rappel

Parmi les différentes interventions du médiateur, au cours de la rencontre entre les participants, certaines ont à voir avec les demandes, les conditions, les exigences et

les questions formulées par les parties. En effet, il est possible que l'une des parties formule une demande et que l'autre fasse la sourde oreille. Je pense que le médiateur se doit, dans un tel cas, de rappeler la demande faite à laquelle il n'a pas été donné de réponse. La même règle s'applique aux questions qu'une des parties pourrait faire à l'autre partie.

La reformulation

Les fonctions de la reformulation

Une des interventions les plus utiles pour qui veut faciliter la communication entre deux personnes est la reformulation. La reformulation a différentes fonctions. Tout d'abord, elle permet au médiateur de vérifier qu'il comprend bien ce qu'exprime ou veut exprimer chacun des participants. Sans cette vérification, certains aspects déterminants du discours des participants pourraient lui échapper ou bien encore être mal interprétés. Toutes les autres interventions du médiateur dépendant de sa compréhension de ce que disent les participants, cette fonction de la reformulation est fondamentale. Si le médiateur témoigne son incompréhension au travers de la reformulation, il offre ainsi l'opportunité au participant de préciser sa pensée. Parfois, c'est le participant lui-même qui, au travers de la reformulation du médiateur, s'aperçoit qu'il s'est mal exprimé ou bien encore qu'il n'a pas été assez précis. La reformulation du médiateur lui permet de rectifier l'incompréhension. Enfin, se mettre en situation de reformuler ce qu'exprime la personne que l'on écoute oblige à une très grande concentration, ce qui va dans le sens d'une écoute de qualité. Il s'agit, en quelque sorte, d'une fonction « centrée sur l'écouter ». Cette formulation peut sembler étrange dans le contexte d'une intervention qui a vocation à refléter la centration sur la personne écoutée. Par « centrée sur l'écouter », je veux dire que l'écouter essaie, à ce moment là, non pas d'avoir un effet sur la personne mais de parfaire sa propre compréhension de ce qu'il a entendu. Nous pourrions considérer cela comme la **fonction cognitive** de la reformulation.

La reformulation, puisque qu'elle implique de mettre en jeu notre propre empathie, nous permet d'être vraiment en contact avec l'autre. Cette proximité crée un climat de confiance chez la personne écoutée qui se sent comprise. L'expérience d'être compris profondément est une des expériences plus fortes que l'on puisse faire. Elle fait en sorte que l'on ne se sente plus seul dans la complexité de son propre vécu. A ce niveau, le fait de savoir si la reformulation doit ou pas apporter quelque chose de nouveau (cf. chapitre sur « La traduction comme critère de la médiation ») n'a aucune importance. Ce qui est opérant, c'est la manifestation de la compréhension empathique. Ici, la valeur ajoutée ne réside pas dans un quelconque apport de contenu, mais dans la charge empathique que contient la reformulation. Ce climat de sécurité, cette sensation que quelqu'un vous comprend et ne vous juge pas sont particulièrement importants dans une situation

conflictuelle où un des sentiments les plus frustrants est celui de ne pas se sentir compris par l'autre, celui avec lequel vous êtes en conflit. Le fait de communiquer sa compréhension au participant contribue à le détendre et à le rendre moins défensif, autant de facteurs positifs pour le bon déroulement de la médiation. C'est ce que j'appellerais la **fonction relationnelle** de la reformulation.

Lorsque la reformulation témoigne la compréhension du médiateur, elle invite le participant à approfondir son discours, à en dire davantage, à poursuivre. Elle supporte en quelque sorte le discours du participant. Pour comprendre cet effet d'encouragement de la reformulation, il suffit d'imaginer la perplexité que l'on éprouverait face à quelqu'un qui nous écouterait et qui ne dirait rien. Nous écoute-t-il vraiment ? Nous comprend-t-il vraiment ? Participe-t-il à ce que nous sommes en train de dire ? Est-il d'accord ? Que pense-t-il ? La valeur de la reformulation par rapport à l'écoute silencieuse est celle de la communication verbale par rapport à la communication non-verbale. Cette dernière est certainement importante mais limitée, imprécise et toujours sujette à diverses interprétations possibles. L'on s'en rend compte dès lors que l'on veut communiquer avec quelqu'un avec qui on ne partage aucune langue commune. Il reste le langage des gestes mais très sincèrement la complexité de ce qui s'exprime parfois dans un entretien requiert autre chose que des regards ou des sourires, sans rien enlever à la beauté et à la profondeur de ceux-ci. Le langage verbal et le langage non-verbal sont deux canaux de communication différents et complémentaires. La participation empathique au récit de celui qui s'exprime trouve dans la reformulation un moyen d'expression important. C'est sa **fonction de support**. A ce niveau également, l'introduction d'éléments nouveaux dans la reformulation n'est pas indispensable. Nous avons vu dans le chapitre « La traduction comme critère de la médiation » que la simple répétition avait déjà des vertus inductrices.

La reformulation nous permet également de mieux comprendre le point de vue de notre interlocuteur et de lui faire des propositions adaptées, c'est sa **fonction pragmatique**. Elle permet d'éviter de réagir au tac au tac, d'une manière qui n'est presque jamais empathique ni adaptée.

Tout cela est très précieux dans le cadre de la médiation, mais la reformulation a aussi une fonction spécifique au contexte médiatif qui se décline en deux fonctions essentielles à savoir la « traduction en direction du locuteur lui-même », et la « traduction en direction de ses auditeurs ». J'ai consacré tout un chapitre dans la présente thèse à cette question fondamentale et j'ajouterai seulement ceci concernant les effets de la reformulation sur son destinataire secondaire, le destinataire privilégié étant celui dont on reformule ce qu'il veut dire. Le conflit porte chacun des protagonistes à être sur la défensive. C'est une de ses caractéristiques qui peut sembler banale mais qui est lourde de conséquences et explique pourquoi souvent les conflits s'enlisent et s'enveniment. Si l'on admet que la communication est un des meilleurs moyens de sortir d'un conflit et que la communication consiste au moins en partie à écouter l'autre, un des problèmes que pose cette attitude défensive réside dans le fait que chacun est plus occupé à se défendre, à s'expliquer, à se justifier, voire à attaquer qu'à écouter et à essayer de comprendre

l'autre. C'est là que la reformulation joue un rôle extrêmement important dans le cadre de la médiation. En effet, le médiateur, en reformulant, donne une nouvelle occasion au destinataire du message de comprendre ce qu'exprime celui qu'il perçoit comme son adversaire. Le message est reformulé. Il est même traduit en des termes compréhensibles par le récepteur sans pour autant trahir ce qu'a voulu exprimer le locuteur. Enfin, et cela n'est pas indifférent, cette reformulation est opérée par une personne qui n'est pas « l'adversaire », une personne impartiale et digne de confiance, à savoir le médiateur. C'est ce que j'appelle la **fonction traductrice** de la reformulation.

En résumé, la reformulation sert à :

1. Vérifier que nous avons bien compris le locuteur (fonction cognitive)
2. Lui faire sentir que nous le comprenons (fonction relationnelle).
3. L'aider à s'exprimer (fonction de support).
4. Mieux le comprendre pour mieux comprendre quel est son problème et pouvoir lui faire des propositions (fonction pragmatique)
5. Lui permettre de mieux se comprendre lui-même (fonction traductrice à l'intention du locuteur).
6. Permettre aux autres personnes présentes, comme ce peut être le cas dans une médiation, de mieux comprendre la personne qui parle (fonction traductrice à l'intention de l'auditeur)

Notons que les fonctions 1 et 4 sont centrées sur l'écouter alors que les autres (2, 3, 5 et 6) sont centrées sur l'écouter, dans le sens que j'ai donné à cette distinction au début de ce chapitre.

D'autre part, souvent, nous voyons seulement les aspects fonctionnels (cognitifs, pragmatiques et traducteurs) de la reformulation. Mais c'est une vision seulement partielle, qui ne tient pas compte de la dimension affective cette pratique. C'est justement cette dimension affective (fonctions relationnelle et de support) qui fait de la reformulation une pratique essentielle pour la communication.

Les questions

Si la médiation est essentiellement non directive, poser des questions présente un risque. Les questions que pose le médiateur sont comme des invitations faites au locuteur à approfondir tel ou tel aspect de son discours. Elles doivent cependant intéresser le locuteur. Le médiateur doit être assez fin pour percevoir si celui-ci est intéressé par les questions qu'il lui pose ou si au contraire elles le mettent mal à l'aise ou en difficulté. Il y a bien sûr toujours un risque mais il est aussi toujours possible de renoncer à poursuivre dans une direction dans laquelle on s'aperçoit que l'on s'est fourvoyé. Le critère du désir du participant est selon moi le seul qui vaille et les questions posées devraient aider celui-ci à exprimer ce qu'il a envie d'exprimer, dans l'esprit de la non-directivité intervenante.

Un cas particulier est posé par les questions en retour. Il arrive parfois que le participant pose une question au médiateur. Cette question est-elle une vraie question ou bien un moyen de dire indirectement quelque chose ? Castelli¹³² suggère de poser des questions en retour sans indiquer le critère qui permettrait de distinguer les situations où celles-ci sont opportunes et les situations où elles ne le sont pas. Encore une fois, le critère est, dans la perspective non directive intervenante qui est la mienne, celui du désir du participant. C'est une question d'empathie. Il s'agit de comprendre empathiquement le sens de la question du participant. Toutefois, certaines questions peuvent être embarrassantes lorsqu'elles pourraient amener le médiateur à exprimer quelque chose qui pourrait sembler partial. En tenant compte de cette exigence, je pense que le médiateur devrait chercher à répondre le plus authentiquement possible aux questions réelles qui lui sont posées.

Les questions formulées par le médiateur peuvent aussi avoir pour objet de faire préciser ou approfondir ce que dit la personne. Le médiateur, dans son rôle de facilitateur de la communication, se doit de faire préciser ce que disent les participants. Les mots sont toujours polysémiques et l'approfondissement permet une meilleure compréhension mutuelle comme le fait de rendre concret, utilisant éventuellement des exemples, ce que chacun dit. Castelli appelle ces questions qui amènent à préciser des « questions en spirale », évoquant par là un mouvement centripète qui irait vers toujours plus de précision : « *Nel caso infine le posizioni di una parte vengano espresse in maniera eccessivamente vaga e confusa, si renderà necessario l'impiego di domande a spirale ("Cioè ?", "In che senso ?", "Quando ?", "Chi di preciso ?"), nel tentativo di fare convergere le risposte verso il loro punto nodale. Questo tipo di domande può effettivamente aiutare le parti a vedere con maggiore chiarezza dentro di sé, dentro alle motivazioni dell'altro, dentro ai veri bisogni e alle reali implicazioni della loro situazione. Nell'impiego di domande a spirale, occorrono ovviamente tatto e senso della misura, per non trasformare gli incontri di mediazione in interrogatori polizieschi, in cui una o l'altra parte possa sentirsi alla stregua di un indagato (presumibilmente colpevole) messo sotto accusa e perseguitato.* »¹³³ Personnellement, je pense que le médiateur a intérêt à faire préciser ce que dit le participant quand bien même son discours ne serait pas excessivement vague ou confus. Cela fait partie de son rôle de facilitation de la communication et est en particulier utile pour sortir des généralisations.

¹³² Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, page 74.

¹³³ Ibid. page 75. Traduction Thierry Bonfanti : « Au cas où la position d'une partie serait exprimée d'une manière excessivement vague et confuse, il sera nécessaire de recourir à l'usage de *questions en spirale* ("C'est-à-dire ?", "En quel sens ?", "Quand ?", "Qui précisément ?") tentant de faire converger les réponses vers le point-clé. Ce type de questions peut effectivement aider les parties à voir avec une plus grande clarté soi-même, les motivations de l'autre, les besoins réels et les implications réelles de la situation. Dans l'usage des questions en spirale, le tact et le sens de la mesure sont évidemment nécessaires pour ne pas transformer les rencontres de médiation en interrogatoires policiers dans lesquels l'une ou l'autre partie pourrait se sentir comme mis en examen (présupposé coupable), inculpé et poursuivi. »

Les hypothèses

Le médiateur peut, selon moi, faire également des hypothèses sur le conflit. Il s'agit d'hypothèses et non d'interprétations. Il ne s'agit pas de donner aux actions ou aux ressentis des personnes un sens différent de celui qu'elles-mêmes leur donne. Il ne s'agit pas non plus d'analyses savantes, alambiquées ou compliquées, pouvant faire intervenir des connaissances psychologiques que les parties n'auraient pas. Il ne s'agit pas non plus enfin d'insister si les personnes, objets de ces hypothèses, ne se reconnaissent pas en elles. Le but de ces hypothèses est d'aider les participants à mieux comprendre ce qui s'est passé et non pas de les confondre encore davantage. Ce sont des propositions qui doivent être faites prudemment et retirées immédiatement si elle ne « parlent pas » aux personnes intéressées. Enfin, dans une perspective non directive intervenante, le participant à la médiation doit avoir le désir que le médiateur fasse de telles hypothèses sans quoi celles-ci risqueraient de l'encombrer ou de le gêner.

Les propositions

Une autre intervention possible est celle qui consiste à faire des propositions. Ces propositions peuvent porter sur la manière de communiquer au cours de la médiation mais aussi consister en des solutions lorsque l'objet de la médiation est de résoudre un problème. Il est évident que l'idéal est que les solutions puissent venir des personnes elles-mêmes et que le médiateur doit faire tout son possible pour les y aider. Comme le dit Agostino Portera : « *le decisioni migliori circa un conflitto sono quelle formulate dalle parti coinvolte ; coloro che hanno raggiunto un accordo rispettano di più le decisioni se essi stessi hanno contribuito al loro raggiungimento e se accettano il procedimento che ha portato all'accordo.* »¹³⁴ Toutefois, si celles-ci n'y parviennent pas, je ne vois pas pourquoi le médiateur s'interdirait de suggérer telle ou telle solution. Cette hypothèse est la plupart du temps écartée par les spécialistes de la médiation mais comme le dit Besemer : « *Si potrebbe però replicare che i mediatori talvolta abbiano buone idee di soluzione appunto perché non sono coinvolti nel conflitto, e che per questo hanno una visione più ampia del problema. Perché privare allora i contraenti di tali idee?* »¹³⁵ Certaines précautions sont toutefois à prendre. Il est intéressant de retrouver sous la plume de Besemer des formulations que ne démentirait pas Michel Lobrot : « [...] *è consigliabile che i mediatori presentino proposte e idee, qualora lo ritenessero utile, in modo tale da non condizionare troppo le parti in conflitto. Esse devono avere la possibilità di*

¹³⁴ Portera A. et Dusi P., *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2005, page 152. Traduction Thierry Bonfanti : « les meilleures décisions au sujet d'un conflit sont celles formulées par les parties impliquées ; celles qui sont arrivées à un accord respectent davantage les décisions si elles ont-elles-mêmes contribué à sa réalisation et si elles acceptent la procédure qui a porté à l'accord. »

¹³⁵ Besemer C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, 1999, page 87. Traduction Thierry Bonfanti : « On pourrait cependant répliquer que les médiateurs ont parfois de bonnes idées de solution précisément parce qu'ils ne sont pas impliqués dans le conflit et que, pour cette raison, ils ont une vision plus ample du problème. Pourquoi priver alors les contractants de telles idées ? »

*rifiutare la proposta senza dovere temere che i mediatori se ne debbano “risentire”. Le proposte e le idee non dovrebbero quindi essere presentate come consiglio o come l’unica possibilità di soluzione. »*¹³⁶ Dans la perspective non directive intervenante de Michel Lobrot, les propositions constituent une des interventions où l’influence de l’environnement, dans ce cas des médiateurs, est le plus original puisqu’il s’agit d’introduire dans la situation des idées qui n’étaient pas présentes.

La gestion de la colère

Je considère que les relations humaines sont souvent placées devant l’alternative que représentent d’une part le rapport de force et d’autre part le rapport de communication compris comme tentative sincère de comprendre l’autre. Il est intéressant d’observer comment, dans certains cas, le rapport de force peut s’insinuer dans le rapport de communication. C’est souvent ce qui se passe dans la polémique. Celle-ci, entendue comme discussion animée, vive et parfois agressive peut constituer une forme normale de communication en situation conflictuelle. Toutefois, certaines fois, la communication, au lieu d’être un moyen de comprendre l’autre, peut devenir un moyen de l’agresser, de le disqualifier, d’avoir le dessus. Comment alors devrait se comporter le médiateur lorsque l’attaque et la critique deviennent une fin en soi ? Selon moi, dans un tel cas, il peut être opportun de faire des reformulations au niveau des sentiments plutôt qu’au niveau du contenu du discours qui n’est qu’un moyen de disqualifier l’autre. On peut espérer qu’une telle reformulation amène la personne à parler de sa colère plutôt que de l’exprimer par de l’agressivité. Parler de sa colère, dire « je suis en colère » est différent d’agresser l’autre. Lorsque la polémique vise simplement à agresser l’autre, celui qui l’utilise ne parle pas de lui mais de l’autre. Il en va de même des pointes décochées à l’endroit de l’autre, des railleries, des moqueries, des paroles blessantes, des allusions ironiques, des sarcasmes, des récriminations comprises comme accusations en réponse aux accusations de l’adversaire et des attaques plus ou moins déguisées. Le médiateur, devant de tels comportements, ne devrait pas être dupe et reporter la communication sur le terrain des sentiments et du « message-je » entendu comme expression de soi à la première personne. Il ne s’agit pas de le faire de manière directive en posant par exemple la règle, comme le font certains médiateurs, de ne pas proférer d’insultes ou d’injures à l’encontre de l’autre participant. Une telle recommandation faite au début d’une médiation induit quelque chose, l’idée qu’on pourrait en arriver là alors que les participants eux-mêmes n’y avaient peut-être même pas songé. C’est comme les soupçonner d’en être capable. C’est comme ne pas leur faire confiance au point de devoir les en avertir. C’est aussi faire peur en évoquant des risques qui ne sont, au fond, que très hypothétiques. Reporter les participants à la communication empathique peut se faire de façon beaucoup plus *soft*, par des reformulations centrées sur les

¹³⁶ Ibid. page 88. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] il est préférable que les médiateurs présentent leurs propositions et leurs idées, au cas où ils le jugeraient utile, d’une manière telle qu’ils n’influencent pas trop les parties en conflit. Celles-ci doivent avoir la possibilité de refuser la proposition sans devoir craindre que les médiateurs puissent « leur en vouloir ». Les propositions et les idées ne devraient donc pas être présentées comme un conseil ou comme la seule possibilité de solution. »

sentiments par exemple. Communiquer empathiquement, c'est, outre écouter, parler de soi et non pas attaquer l'autre bien évidemment. Reformuler alors ce qui se passe au niveau des sentiments peut être considéré comme une intervention métacommunicative. « Que se passe-t-il ? Parlons de ce qui se dit. » Je trouve cette manière de gérer la polémique et l'agression verbale préférable à l'imposition de règles de la part du médiateur qui viserait à interdire de telles attaques. Ces attaques sont l'expression d'émotions. Il est important que les émotions puissent s'exprimer dans la médiation quitte à ce que cela prennent momentanément la forme d'attaques verbales. Ces dernières peuvent constituer l'occasion, si le médiateur est assez habile, d'exprimer les émotions qui les ont motivées.

Quand les participants reviennent sur le passé

Il est fréquent que les participants en conflit éprouvent des ressentiments et reviennent sur le passé, dressant la liste des torts subis. Cela évidemment peut sembler aller à l'encontre du règlement du conflit et jeter plutôt de l'huile sur le feu. Mais les ressentiments sont aussi des sentiments et même si leur expression constitue souvent un moment critique de la médiation, il me semble difficile de reconstruire un rapport si ces sentiments ne peuvent pas être exprimés. Dans la mesure où l'expression d'un ressentiment de la part de l'un entraîne souvent l'expression d'un ressentiment de la part de l'autre, le médiateur aura intérêt à permettre aux participants de s'exprimer à fond. Il peut se produire qu'un malaise demeure sans que celui qui l'éprouve parvienne à bien en identifier la cause qui peut résider dans quelque chose que l'autre a dit. C'est pourquoi il est important de permettre à chacun de s'exprimer à fond sur chaque point abordé. Empêcher les participants de sortir les cadavres des placards ou d'exprimer leurs ressentiments, rancœurs et rancunes est, selon moi, contre-productif par rapport au résultat de la médiation. Il se peut que le médiateur ressente un malaise au moment où l'un ou l'autre participant exprime de tels ressentiments qui vont probablement blesser, irriter ou agresser l'autre. Il s'agit d'un passage délicat mais le médiateur doit accepter que cela se produise. Il serait en effet pour le moins paradoxal d'empêcher les participants à une médiation de parler des sujets qui fâchent. On peut difficilement construire le futur sans parler du passé et je ne partage pas le point de vue de Castelli lorsqu'il compte parmi les tâches du médiateur celle de réduire : « [...] *i riferimenti a presunti torti passati e così via. Non si sta recriminando sul passato, ma si cerca di tracciare piani per il futuro.* »¹³⁷ La construction du futur passe souvent par la déconstruction du passé.

¹³⁷ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, pp. 75-76. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] les références à de supposés torts passés et ainsi de suite. On ne récrimine pas par rapport au passé mais on cherche à tracer des plans pour le futur. »

Le reflet rogérien

Carl Rogers et G. Marian Kinget ont coécrit *Psychothérapie et relations humaines*. Curieusement, on ne trouve pas ce livre en anglais car la partie écrite par G. Marian Kinget fut directement écrite en français par l'auteur et la partie écrite par Rogers fut directement traduite par la même G. Marian Kinget sans jamais être publiée dans sa version originale anglaise. En dépit de la responsabilité de G. Marian Kinget dans l'écriture de ce livre, l'on se doit de reconnaître à Rogers la même responsabilité pour ce qui est des contenus qui y sont développés, d'autant que G. Marian Kinget déclare dans la préface qu'elle a bien entendu traduit en anglais à l'intention de Rogers la partie qu'elle avait elle-même écrit en français. Ce livre est composé de deux tomes. Le premier porte sur la théorie et le second sur la pratique de la thérapie non-directive. Il est intéressant d'observer, à propos de la « reformulation », que Rogers et Kinget n'emploient pas ce mot et lui préfèrent le terme de « reflet » ou parfois de « réponse ». Dans ce livre, Carl Rogers et G. Marian Kinget distinguent trois types de reformulation. Le premier est le reflet simple appelé aussi « réitération ». Il s'agit pour l'écouter de reprendre les mots même du client ou de faire une sorte de reformulation du contenu du discours. Cette reformulation peut prendre la forme d'un résumé. Le second est appelé « reflet du sentiment » et indique explicitement qu'il s'agit de reformuler le sentiment du client. Disons tout de suite que dans ce cas, le mot « reflet » est plus adapté que le mot « reformulation » en ce que le sentiment en question n'a peut-être pas été tout simplement formulé. Le reflet est alors de l'ordre du « ressenti » aussi bien que de la déduction de ce qu'a dit le client¹³⁸. Le troisième appelé « élucidation » dénote une reformulation dans laquelle l'écouter renvoie à l'écouter quelque chose qui n'est pas exactement ce qu'il a dit mais que l'on peut logiquement déduire de ce qu'il a dit. C'est un peu ce qu'il a dit « en négatif ».

Michel Lobrot dit que la traduction vise à rendre compréhensible à l'un le discours de l'autre. Mais la même reformulation permet au client de se comprendre lui-même sans qu'il soit nécessaire de rien lui ajouter. Je me souviens toujours avec étonnement de cette cliente à qui je faisais des reformulations de l'ordre du simple reflet et qui me répondait tout le temps avec émerveillement : « C'est vrai ! Je n'y avais pas pensé ! », alors qu'elle venait tout juste de me dire ce que je venais moi-même de lui refléter, mais avec des termes choisis qui probablement disaient mieux qu'elle ne l'avait fait elle-même ce qu'elle voulait exprimer. G. Marian Kinget dit elle-même : « La manière dont le reflet simple facilite la prise de conscience est comparable à l'effet produit par la ponctuation dans un texte. Le récit de l'individu troublé ressemble souvent à une longue association libre – tâtonnante, répétitive, encombrée de détails hors de propos et manquant d'organisation – bref, à un texte dépourvu de ponctuation. Toutes les données sont présentes, mais leurs rapports sont confus et aucune conclusion utile ne peut en être tirée. Dans cet ensemble chaotique, le reflet simple crée un certain ordre qui, très souvent, affecte le client à la manière d'une explication, alors qu'en fait l'activité du thérapeute s'est limitée à

¹³⁸ J'emploie ici le mot « client » dans le sens rogérien de « patient ». Dans ce contexte, il peut bien évidemment s'étendre à tout locuteur.

punctuer, par-ci par-là, le flux verbal de celui-ci »¹³⁹ Il ressort de tout cela que la reformulation aide le client à mieux se comprendre lui-même. C'est comme si l'écouter intervenait comme un médiateur entre le client et le client lui-même comme je le disais plus haut, un client qui est à la fois émetteur et récepteur.

Le hors sujet

Parmi les questions liées à la non-directivité, se pose celle de savoir si l'expression des participants doit être canalisée par le médiateur ou si celui-ci doit accepter des dérives pouvant conduire au « hors sujet ». La question du « hors sujet » est au croisement de deux exigences de la médiation. D'une part la non-directivité et d'autre part l'exigence de veiller à ce qu'il n'y ait pas de prise de pouvoir entre les participants sur le terrain même de la communication.

Les participants disent spontanément ce qu'ils ont envie de dire s'ils se sentent libres de s'exprimer. Si parler de « médiation directive » est un oxymore ou dans le meilleur des cas une erreur méthodologique, le discours des participants ne devrait jamais être canalisé et le « hors sujet » toujours possible. La médiation est faite pour et voulue par les participants et non parce qu'une tâche extérieure à eux doit être accomplie. La centration sur la personne prévaut par conséquent sur la centration sur la tâche et la question même du « hors sujet » dans la médiation découle de prémisses fausses. Le « hors-sujet » se définit par rapport à une vision extérieure du problème. Nul médiateur ne saurait préjuger du sens qu'a, pour celui qui s'exprime, la dérive à laquelle il semble se livrer par rapport au « sujet ». Ce dont on peut être certain est que cette dérive a un sens pour celui qui s'y livre et le médiateur le comprendra en suivant le participant dans sa dérive. Le « sujet » pourrait d'ailleurs ne pas être là où on l'attend. Les participants ont des choses à se dire et des choses à dire au médiateur et celui-ci serait sagement inspiré de laisser ceux-ci s'exprimer dans la direction où ils le souhaitent. Mais la dérive peut aussi être une conduite d'évitement liée à un mécanisme de défense. Toutefois, même dans ce cas, le médiateur devrait laisser les participants libres de fuir le problème. En effet, la médiation n'est pas une enquête ou un interrogatoire. Les participants peuvent ne pas se sentir prêts à affronter certaines questions. Les obliger à le faire, outre que cela constituerait une forme de violence condamnable en soi, présente deux risques. Le premier est que la personne se ferme encore plus et renforce encore davantage son attitude défensive. Le second est que les mécanismes de défense du participant ayant été enfreints, celui-ci se retrouve psychologiquement décompensé. Cette décompensation, outre qu'elle pourrait placer le participant dans l'incapacité de gérer au mieux la communication avec l'autre partie, pourrait aussi être dommageable pour son équilibre psychologique. S'il existe une déontologie du médiateur, celle-ci devrait également bien entendu se préoccuper des effets de ses interventions au-delà de la médiation.

¹³⁹ Rogers C. R. et Kinget G. M., *Psychothérapie et Relations Humaines*, 7ème édition, Volume II, Louvain, Presses Universitaires de Louvain, 1977, Chapitre III, La réponse-reflet, p. 71

Toutefois, il existe un cas de figure dans lequel en revanche une intervention du médiateur serait opportune face à une dérive de l'un des participants. C'est celui dans lequel la dérive naîtrait d'un refus de prendre en compte les besoins de communication de l'autre participant. Dans une telle situation, il ne s'agit pas de faire pression sur le participant se livrant à cette conduite d'évitement mais de souligner qu'il ne répond pas au besoin, à la question, à la demande ou au problème posé par l'autre participant.

Castelli ne semble pas se préoccuper de ces nuances pourtant importantes lorsqu'il met en garde les médiateurs sur les possibles effets des questions ouvertes : « *Formulando questo genere di domande, occorre spesso prepararsi a contenere il numero e la veemenza delle risposte, per far sì che le parti non si disperdano su temi poco pertinenti, se non del tutto fuori argomento.[...] [Il mediatore] tiene quindi la discussione entro le linee guida così tracciate, facendo sì che essa si mantenga in argomento, attorno al tema centrale, evitando le dispersioni su altri argomenti marginali e non pertinenti.* »¹⁴⁰

¹⁴⁰ Castelli S., *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, 1996, pp 74-75. Traduction Thierry Bonfanti: « En formulant ce genre de questions, il faut souvent se préparer à contenir le nombre et la véhémence des réponses, pour faire en sorte que les parties ne se dispersent pas sur des thèmes peu pertinents, sinon totalement en dehors du sujet. [...] [Le médiateur] contient ainsi la discussion à l'intérieur des principes ainsi tracés, faisant en sorte de rester dans le sujet, autour du thème central, évitant les dispersions sur des sujets marginaux ou non pertinents. »

**TROISIÈME PARTIE:
LE CONFLIT
ET LA GESTION DES CONFLITS**

CHAPITRE 20:

LE CONFLIT

C'est dans les situations conflictuelles que la médiation trouve son champ d'application privilégié même si, on ne le répètera jamais assez, elle ne s'y résume pas. Il importe donc de s'arrêter un instant sur ce qu'est le conflit, sa gestion et les rapports entre le concept de gestion des conflits et celui de médiation.

Définition du conflit

Le conflit n'a pas bonne presse. Il est souvent associé dans notre esprit à la violence, aux tensions, à la souffrance, à la peur. Que signifie « gérer un conflit » ? Pour répondre à cette question, il faut tout d'abord tenter de définir ce qu'est le conflit. Je propose de le définir comme une opposition entre deux pôles. Ces deux pôles peuvent être soit intrapersonnels, comme cela se passe dans le conflit interne psychique entre deux désirs incompatibles, soit interpersonnels et opposer non seulement deux ou trois personnes mais également des groupes sociaux ou des nations. Il faut noter que le conflit interpersonnel peut se croiser avec le conflit intrapersonnel. Une personne peut être en conflit avec elle-même en étant en conflit avec quelqu'un d'autre. Elle peut, par exemple, vouloir défendre ses intérêts alors qu'une partie d'elle-même ne voudrait pas léser la personne avec laquelle elle est en conflit. Nous nous intéresserons ici surtout au conflit interpersonnel.

Toutefois, le mot « conflit » est polysémique et induit en erreur. Il faut distinguer le conflit comme, par exemple, une divergence d'intérêts ou d'idées et les conséquences possibles du conflit, à savoir la volonté d'écraser l'autre, de le dominer, de le détruire, que l'on appelle également « conflit ». Le conflit peut donc être un antagonisme, un état de fait, mais il peut également être une action, telle qu'une guerre. Le conflit en tant qu'antagonisme fait partie de la vie. Il peut être un facteur d'évolution. En revanche, lorsque l'on entre dans la spirale de la peur de l'autre, de la non-écoute et de la violence, il devient destructeur. Souvent le conflit porte à la violence mais pas nécessairement. La meilleure illustration de l'opposition polysémique que je viens d'évoquer se trouve dans cette citation de Voltaire : « Je ne suis pas d'accord avec ce que vous dites (antagonisme), mais je me ferais tuer pour que vous puissiez le dire (refus engagé d'anéantir l'autre) » La position la plus courante est plutôt : « Je ne suis pas d'accord avec ce que vous dites (antagonisme) et je vous tuerais pour que vous ne puissiez pas le dire (anéantissement de l'autre). Le conflit entendu comme antagonisme étant inhérent à la vie, se pose la question de sa gestion. La question de leur prévention, en revanche, a plus à voir avec la seconde acception du terme, celle du conflit comme volonté d'anéantir l'autre.

Se sentir en conflit

La situation conflictuelle peut-elle être définie objectivement ou bien est-elle un vécu? Que signifie «se sentir en conflit avec quelqu'un»? Cela peut signifier « être en désaccord avec quelqu'un », éprouver du ressentiment à son égard. Mais cela peut également signifier que cette personne éprouve du ressentiment à notre égard. La situation n'est pas nécessairement réciproque. Il y a des situations dans lesquelles une des parties est sereine et ne se sent pas "en conflit". Dans ma pratique thérapeutique, j'ai été parfois frappé par le contraste pouvant exister dans les conflits entre parents et enfants entre le bouleversement des parents et la très grande sérénité des enfants.

Les formes du conflit

Le conflit peut prendre différentes formes. Il peut se manifester sous forme verbale comme cela se produit dans la dispute. Il peut prendre une forme physique comme cela se passe dans la guerre. Le conflit porte souvent en lui la violence. Cette violence peut être verbale ou physique. En dehors de sa nature, la violence est caractérisée par son niveau d'intensité. La violence physique est également vécue sur un autre plan, le plan psychologique. Il n'est pas certain que, sur ce plan, la violence physique soit plus dommageable que la violence psychologique. Certains mots blessent davantage que des actes physiques. La violence peut également être réprimée et le conflit peut être larvé. L'expression du conflit prendra alors une forme indirecte. N'importe quelle banalité peut alors provoquer une friction. On pourrait résumer cette situation en disant qu'un conflit peut en cacher un autre. A défaut de communiquer, la tension atteint souvent des paroxysmes disproportionnés par rapport au conflit originel qui, du reste, parfois, résulte d'un malentendu. Mais le conflit peut également ne pas déboucher sur la violence. La communication empathique est généralement le meilleur moyen de le gérer.

Quatre manières de réagir au conflit

Chacun, dans une situation conflictuelle, réagit en fonction de sa propre personnalité, de sa propre histoire, de son propre rapport au conflit lui-même. Souvent, l'état émotif généré par le conflit produit une restriction du champ de conscience, comparable à l'état hypnotique tel que le définissait Janet. La personne agit alors dans un état de conscience inférieur dans lequel prévalent ses automatismes et donc sa personnalité profonde. On peut donc identifier quatre types de réactions.

1. La personne devient agressive. Chacun des protagonistes se sent victime de l'autre. De ce phénomène découle la peur et une attitude défensive. Cette attitude défensive n'invite pas à l'écoute de l'autre mais plutôt à l'affirmation de ce que l'on a vécu ou subi. Souvent même, la meilleure défense étant l'attaque, chacun attaque l'autre. Le but de cette prise de pouvoir par la parole ne vise pas seulement à

s'exprimer mais également à empêcher l'autre de s'exprimer dans la mesure où sa parole est vécue comme inexacte et menaçante.

2. La personne se soumet pour éviter le conflit.

3. La personne fuit la situation.

4. La personne communique, écoute et s'exprime. Ce dernier type de réaction est rarement intégré au point de constituer une réaction automatique, mais il est sans doute une possibilité réalisable et certainement l'attitude la plus constructive.

Les sources du conflit

Les conflits interpersonnels peuvent trouver leur origine dans cinq types de causes, chacune n'étant pas exclusive d'une autre:

1. **Le conflit d'intérêts.** Je ne parle pas ici de celui qui touche certains acteurs sociaux, notamment politiques, lorsqu'ils sont amenés à prendre des décisions où le bien commun ne coïncide pas nécessairement avec leurs intérêts personnels, comme c'est le cas de Silvio Berlusconi qui est à la fois l'homme le plus riche d'Italie et qui fut en même temps le chef du gouvernement italien. Je parle de conflits interpersonnels dans lesquels l'enjeu est un intérêt. Le bien disputé peut être matériel. Deux voisins peuvent se disputer pour un bout de terrain. Dans les cas d'héritage, des intérêts de ce type peuvent surgir. Beaucoup de guerres sont fondées sur des intérêts matériels. Mais l'intérêt peut être de type humain et psychologique. C'est le cas souvent dans les relations sentimentales où les désirs de deux ou plusieurs personnes ne coïncident pas. On peut en trouver un exemple dans la rivalité entre deux hommes vis-à-vis d'une femme ou entre deux femmes vis-à-vis d'un homme.
2. **Le désir frustré.** Nous avons des désirs et ces désirs concernent souvent autrui. Ils ont comme objet que l'autre fasse ou ne fasse pas quelque chose, ou bien encore qu'il éprouve ou n'éprouve pas quelque chose. Si ce désir est frustré, comme l'a démontré Kurt Lewin, l'agressivité peut surgir lorsque la frustration ne conduit pas tout simplement à une forme d'état dépressif se manifestant par la régression. Notons que la personne B dont le comportement est objet du désir de la personne A peut céder à ce désir et devenir à son tour frustrée. Cela se vérifie souvent dans les couples où, de concession en concession, l'agressivité augmente corrélativement à la frustration. Si la personne frustrée ne parvient pas à gérer sa frustration, en la compensant par exemple, la situation est sans issue et l'agressivité doit trouver un moyen de s'exprimer, en s'appuyant parfois sur des motifs qui n'ont rien à voir avec la source de la frustration. Notons d'ailleurs que cette agressivité peut se déverser sur une personne autre que celle qui est à la source de la frustration comme l'expliquent Pierre Pastor et Richard Bréard : « La frustration provoque souvent de l'agressivité et, à l'inverse, toute agression résulte d'une frustration [...] La

décharge d'agressivité a parfois un effet cathartique, du moins passager, mais ne permet pas d'élaborer la frustration. La charge émotionnelle est toujours disponible, prête à se transformer en violence au moindre prétexte. [...] L'agressivité, comme réaction à la frustration, est la plupart du temps dirigée contre la personne qui la cause. Mais il arrive qu'un individu ne puisse exprimer son agressivité directement contre celle-ci. Il la déplace alors contre une personne « innocente », sorte de bouc émissaire. Dans une entreprise, l'agression directe n'est pas toujours possible et serait même périlleuse. Il est risqué d'agresser verbalement son supérieur hiérarchique, qui peut riposter par toutes sortes de tracasseries. Alors, on s'en prend souvent à un individu quasiment dénué de pouvoir, dévalorisé, ou qui lui était hostile auparavant : le nouveau, le plus faible, le stagiaire, l'intérimaire, l'ancien ennemi. C'est comme si la dépréciation objective que subit l'individu frustré, se reportait, par contamination, sur une autre personne dépréciée par lui. Pour prendre un cas bien connu, certains Français, frustrés de ne pas avoir d'emploi, reportent leur agressivité sur des immigrés qu'ils avaient déjà tendance à critiquer. »¹⁴¹

3. **Le conflit d'idées** et, plus largement, le conflit de valeurs. Le désaccord est ici au niveau des idées. Le conflit n'en n'est pas moins grave pour autant. Au contraire, dans les dictatures, les dissidents sont assassinés pour leurs idées. Les intégralismes religieux passés et présents n'acceptent pas les incroyants et autres hérétiques. Dans les démocraties, la forme que prend ce conflit est le débat. Mais quand les positions sont des croyances, il y a bien peu à débattre. Une foi ne se démontre pas non plus qu'elle se démonte. Le doute est en dehors de la foi. Dans le conflit d'idées, ce qui est habituellement disputé est ce qui est supposé être juste, le « vrai ». Mais le conflit d'idées ou de valeurs n'est pas seulement spéculatif. Il peut avoir des retombées sur la vie concrète, comme cela se passe en politique. Être pour ou contre la peine de mort, pour ou contre l'avortement, pour ou contre l'euthanasie, pour la droite ou pour la gauche, a des conséquences concrètes sur la vie de tous les jours. Chacun pense avoir raison. Je dis cela non pas par un désir de me placer au dessus des parties mais d'un point de vue phénoménologique. Ce qui est mis en question, c'est l'idée de l'autre. Parfois on assiste à des dérapages qui consistent en des attaques personnelles. Le conflit d'idées prend alors une forme violente qui aggrave la situation, au risque de blesser l'autre ou les autres. Soulignons enfin que le conflit d'idées est constitutif de la culture. Sans conflit d'idées, aucune évolution de la pensée ne serait possible dans le consensus. Le conflit d'idées est donc non seulement sain mais indispensable. Le refuser est une forme d'obscurantisme ou de mépris de l'autre. Ce qui est en revanche négatif, c'est une gestion de ce conflit non plus par le moyen du débat, mais au contraire par la volonté de faire taire l'autre. C'est ce qui se passe dans beaucoup de régimes totalitaires. Une autre dérive malsaine dans la gestion du conflit d'idée réside dans des attaques personnelles qui s'insinuent dans le débat et qui visent à déstabiliser ou à discrédibiliser celui qui n'est plus vu comme un interlocuteur mais comme un adversaire.

¹⁴¹ Pastor P., Bréard R., *Gestion des conflits: la communication à l'épreuve*. Éditions Liaisons, 2011.

4. **La blessure d'amour-propre.** On peut blesser quelqu'un consciemment ou inconsciemment. Les attaques personnelles ont souvent comme conséquence une blessure de ce type. Ce qui est blessé, c'est l'amour-propre de la personne, son estime de soi, l'image qu'elle a d'elle-même. Le discours se déplace de l'intérêt ou de l'idée disputés vers la personne de l'adversaire. Celui qui a blessé est vu, par celui qui est blessé, comme un danger. Cela crée une situation de peur qui complique la communication. Comme dans presque tous les conflits, chacun est sur la défensive, mais il peut y avoir carrément un désir de revanche ou même de vengeance. Il faut ajouter que la blessure d'amour-propre ne résulte pas nécessairement d'une offense explicite. Elle peut consister en une simple sensation de ne pas être reconnu. Celui qui a blessé, l'a souvent fait inconsciemment, sans s'en rendre compte ; tout du moins non intentionnellement comme celui qui, utilisant un marteau, se blesse lui-même. Ce n'était certainement pas son intention et pourtant il s'est blessé. On pourrait rapprocher l'amour-propre de ce que Carl Rogers appelait la « considération positive de soi », laquelle serait précédée, dans la construction de la personne, par la « considération positive de la part d'autrui ». Rogers, reprenant les travaux de Stendhal, pose l'existence d'un « besoin de considération positive » chez l'être humain, qu'il définit en ces termes : « D'après Stendhal, il existe dans tout être humain un besoin fondamental de considération positive. Tandis que certains auteurs considèrent ce besoin (qu'ils indiquent de noms tels qu'affection, amour, etc.) comme une tendance innée ou instinctive, Stendhal le considère comme un besoin acquis qui se développe durant la première enfance. En lui donnant le nom de considération positive, il semble qu'il ait réussi à extraire, à partir de notions plus vagues utilisées auparavant, la variable psychologique essentielle. »¹⁴² Le sentiment d'infériorité s'origine probablement dans une absence ou dans une insuffisance de « considération positive de la part d'autrui » au cours de l'enfance. Ce sentiment d'infériorité est toujours susceptible d'être réactivé lorsque la personne se sent « non considérée positivement par autrui ». Cette « non-considération » peut prendre deux formes, une forme privative où l'absence de considération est vécue comme une forme de discrédit implicite et une forme explicite de discrédit. C'est souvent cette dernière forme qui est à l'œuvre dans les conflits. Et cette absence de « considération positive de la part d'autrui » rejaillit sur la considération positive de soi qui est vécue comme une menace par le moi contre laquelle la personne essaie de se défendre par tous les moyens.
5. **Le malentendu.** C'est une source de conflit transversale qui s'identifie aux quatre précédentes. Ce phénomène se produit plus souvent qu'on ne le croit. Il naît souvent d'une interprétation des intentions ou des sentiments de l'autre basée sur ce qu'il a dit ou fait. Des intentions hostiles lui sont attribuées. Ces croyances génèrent des peurs et par conséquent une distance qui peuvent, à leur tour, être perçues et interprétées par l'autre. Le seul moyen de sortir de ce type de conflit, comme presque toujours, est la clarification et la communication.

¹⁴² Rogers C. R. et Kinget G. M., *Psychothérapie et Relations Humaines*, 7ème édition, Volume I, Louvain, Presses Universitaires de Louvain, 1977, p. 193.

Deux composantes du conflit

La peur

La peur est toujours présente dans les situations conflictuelles, peur d'être dominé, peur de ne pas être écouté, peur d'être mal compris ou de ne pas être compris du tout, peur d'être lésé, peur d'être blessé, peur d'être tué, peur d'être ridiculisé, etc.

La colère et l'agressivité

Il est rare que la colère et l'agressivité ne soient pas présentes dans le conflit. L'agressivité est souvent liée à la frustration comme l'a démontré Lewin. La frustration peut être celle de voir ses propres désirs non réalisés, notamment celui de se sentir écouté, compris, respecté, etc.

La dimension interactionniste du conflit

Dans un conflit, il faut se souvenir de cette évidence que l'on est au moins deux. L'issue du conflit par conséquent ne dépend pas seulement de soi-même mais également de l'autre. De même que pour communiquer, pour gérer un conflit, il faut être deux. Toutefois, si une des parties parvient à écouter l'autre sans l'interrompre, cela peut faciliter l'évolution positive de la situation. L'écoute favorise l'écoute.

Le désir d'en sortir

Poser la question de la gestion d'un conflit présuppose le désir de le gérer par la communication. Au cours d'une expérience de près de vingt-cinq ans de formation à la gestion des conflits, j'ai pu observer que certaines personnes demandaient comment elles pouvaient gérer un conflit donné mais en réalité elles n'avaient pas vraiment le désir de trouver un accord. Elles sont mues plutôt par le désir d'avoir le meilleur sur l'autre, de le neutraliser, de lui faire entendre raison, de le changer plutôt que de communiquer avec lui en essayant de le comprendre. La gestion des conflits présuppose donc le désir de renoncer au rapport de force pour rentrer dans un processus de communication empathique ou tout du moins essayer.

L'implication comme difficulté dans la gestion des conflits

À la différence de la médiation où un tiers neutre, non personnellement impliqué dans le conflit, aide deux personnes à se comprendre, la gestion d'un conflit sans intermédiaires pose le problème de l'implication personnelle dans le conflit. La

personne impliquée dans un conflit n'est pas sereine. Elle est tendue. Comme il a été dit plus haut, elle a des peurs. Elle est souvent en colère. Or, la gestion des conflits requerrait certains comportements, certaines attentions qu'il est difficile d'adopter lorsque l'on est dans cet état. Par exemple, nous le verrons plus loin, la gestion des conflits suppose que chacun puisse s'exprimer à fond. Comment une communication profonde est-elle possible si le discours de l'autre nous vise, nous regarde, nous semble injuste et révèle des incompréhensions ? Intervient alors l'envie de réagir, de rectifier ce qui a été dit, de le contester, d'expliquer son propre point de vue, de rétablir ce qui semble être *la vérité*. Et c'est ce qui se passe. L'on interrompt l'interlocuteur qui ne se sent donc pas écouté et rentre lui-même dans le cercle vicieux du dialogue de sourds, typique de la plupart des situations conflictuelles. Voilà pourquoi la gestion des conflits en face à face suppose une certaine capacité d'autocontrôle, de maîtrise de soi et de son propre stress. Toutes les manières de gérer positivement un conflit présupposent la capacité à se décentrer provisoirement de soi-même et de mettre en œuvre des comportements qu'il est habituellement impossible de réaliser pour celui qui se trouve impliqué dans une situation conflictuelle. C'est difficile et cela nécessite parfois de gros efforts, des efforts bien plus importants que ceux requis par l'affrontement, mais c'est le seul moyen pour sortir de la spirale de la violence.

Un premier besoin: s'exprimer et être écouté

Ce qui frappe toujours lorsque l'on observe deux personnes en conflit, c'est d'une part la rapidité du débit verbal et le chevauchement des discours. Ces deux phénomènes révèlent, entre autres, à la fois leur énorme besoin de s'exprimer et celui d'être écoutés. Cela ne peut se réaliser en même temps et il faut qu'au moins une des deux parties réussisse à vaincre son impérieux besoin de s'exprimer pour se mettre à l'écoute de l'autre. Profitons-en pour dire que c'est précisément une des raisons qui justifient l'intervention d'un médiateur, lequel introduit le respect des temps de parole et l'écoute, tout du moins la sienne. Généralement, l'écoute induit l'écoute (de la même manière que la non-écoute induit la non-écoute). Celui qui se sent écouté est plus tranquille, plus détendu. En outre, il est reconnaissant à l'égard de celui qui lui a donné la possibilité de s'exprimer quand bien même celui-ci serait son adversaire. Ce premier acte d'écoute crée donc les conditions pour être écouté à son tour. L'écoute peut être silencieuse ou bien comporter des reformulations ou des questions, mais plus le niveau émotionnel est élevé et moins il est opportun d'intervenir, chaque intervention pouvant être perçue, un peu a priori, comme une menace ou une tentative d'empêcher l'autre de s'exprimer. S'exprimer permet également à chacun de s'expliquer, de se calmer, de voir les choses avec plus de distance. En quelque sorte, si le premier besoin des parties est de pouvoir s'exprimer, la première règle dans la gestion des conflits devrait être d'écouter

Les interruptions et les chevauchements

Corrélativement, si permettre à l'autre de s'exprimer est le meilleur moyen d'apaiser un conflit, l'en empêcher est le moyen le plus sûr d'alimenter la tension. En effet, la personne en conflit se trouve dans une situation de souffrance et a un besoin impérieux d'exprimer cette souffrance. Si elle ne peut pas le faire, elle risque de s'énerver toujours plus et la situation ne peut que dégénérer. Ce besoin de s'exprimer étant partagé, une des caractéristiques des interactions conflictuelles réside dans le nombre important d'interruptions ou de chevauchements des discours comme nous aurons l'occasion de le voir dans le jeu de rôle que nous analyserons. Les perceptions d'une même situation sont différentes. Les choses que l'un dit ne font que réactiver la souffrance de l'autre et sa colère, ce qui le pousse à répliquer et, ce faisant, à interrompre le premier. Cette réaction étant réciproque, elle donne lieu à des processus d'escalade irréversibles tant l'implication émotionnelle des protagonistes est forte. Lorsque l'une des parties est capable de résister à la tentation d'interrompre l'autre partie, cela a également des effets sur elle-même. En effet, la personne qui écoute, progressivement se calme. Cela est probablement dû en partie au fait que son attention se décentre d'elle-même pour se centrer sur autrui. Le besoin d'exprimer son propre point de vue, d'impérieux au début, devient ensuite un besoin plus mesuré. Comme dans beaucoup d'autres situations, c'est le premier pas qui compte pour éviter le cercle vicieux de la non-communication.

Petite phénoménologie des facteurs comportementaux du conflit

J'anime des groupes de formation sur la gestion des conflits depuis 1991, c'est-à-dire depuis vingt ans. Je n'ai pas fait le compte exact mais je suis certain d'avoir eu en tout plus de deux milles participants dans ces stages sur la gestion du conflit. Dans ces groupes, j'ai leur ai presque systématiquement proposé de dire quels étaient les comportements verbaux et non-verbaux d'autrui qui avaient pu chez eux déclencher une réaction conflictuelle. Comme disait Saint Matthieu, il est plus facile de voir la paille qui est dans l'œil de son voisin que la poutre qu'il y a dans le sien propre. La Fontaine pour sa part, dans la fable *La Besace*, nous dit en conclusion : « Le fabricant souverain nous créa besaciers tous de même manière, tant ceux du temps passé que du temps d'aujourd'hui : il fait pour nos défauts la poche de derrière, et celle de devant pour les défauts d'autrui. » Nous sommes moins conscients de ce qui, dans nos propres comportements, génère une réaction conflictuelle chez autrui que l'inverse. J'ai scrupuleusement noté année après année ces listes de comportements et j'en ai tiré la typologie suivante qui est purement formelle. Voici donc une typologie de facteurs comportementaux du conflit, verbaux et non-verbaux, accompagnée d'exemples de ces comportements qui fomentent la discorde et enlèvent à l'autre l'envie de communiquer en le mettant sur le défensive. Ces exemples eux-mêmes ne sont pas choisis au hasard. Ils sont typiques d'une certaine manière de se positionner par rapport à l'autre. Ils ne sont pas inventés mais font partie des listes recueillies.

Un premier type de facteurs est constitué de ce qui est dit. C'est le mot malheureux qui blesse. Par exemple, répliquer à quelqu'un : « ça n'est pas mon problème », c'est comme lui dire : « ce que tu dis ne me touche pas. Tu ne m'intéresses pas. » De la même veine est : « Je ne veux pas le savoir ». C'est comme dire : « Tu ne m'intéresses pas. Je ne veux pas te comprendre. En aucun cas je ne voudrais te pardonner ». La valeur illocutoire de telles expressions est un refus clair de communiquer, ce qui très frustrant pour leur destinataire. Il est clair que si l'intention est d'apaiser le conflit, ces paroles ne peuvent que tendre encore davantage la situation.

Un second type de facteurs est constitué d'attitudes. Ce ne sont pas des paroles ou des phrases précises. Ces attitudes peuvent s'exprimer de différentes manières, y compris non verbales. Un exemple de ces attitudes peut être l'indifférence. Le message est : « tu ne mérites pas mon attention. » Nous trouvons également l'agressivité. Souvent elle est une forme de prise de pouvoir et suscite la peur et la défense chez l'autre. L'arrogance démontre une faible considération d'autrui et la volonté d'affirmer sa supériorité. Le mépris est la pure négation de la valeur de l'autre, l'absence d'estime et de respect.

Un troisième type de facteurs consiste en des omissions volontaires ou perçues comme telles. Dans les relations, certaines omissions sont lourdes de significations. L'autre a des attentes par rapport à soi et si ces attentes ne sont pas satisfaites, compte tenu notamment du contexte culturel, la signification de ce manquement peut être vécue comme hostile. Par exemple, ne pas saluer peut être vu comme un manque de respect. Plus largement, un manque de politesse peut laisser deviner le peu de considération que les autres ont de soi. Ne pas sourire peut indiquer une hostilité. Ne pas écouter, nous l'avons vu, outre que cela dénote une absence totale d'intérêt pour l'autre, représente également une négation de son besoin de s'exprimer et donc d'exister. Ne pas chercher à comprendre l'autre est très près de ne pas écouter. Il y a peut-être écoute mais il n'y a pas d'empathie. On reste en dehors du monde de l'autre. Il n'y a aucune tentative de se mettre à sa place. Cela porte à deux monologues parallèles.

Un quatrième type de facteurs consiste en un mauvais usage de la communication. Un exemple en est, nous l'avons vu, « interrompre l'autre ». « Hausser le ton » est également souvent vécu comme une forme d'agressivité ou de menace physique qui peut faire peur et susciter une réaction de défense. Mais il y a d'autres manières de faire un mauvais usage de la communication comme « mettre en doute la bonne foi de l'autre ». La communication qui pourrait être le seul moyen de sortir du conflit devient impossible. L'autre dit quelque chose mais cette chose est annulée par le fait que sa véracité est niée. « Insinuer quelque chose sans le dire explicitement » représente une communication indirecte dont il est difficile de se défendre. L'autre doit en effet décrypter le message et peut toujours être accusé de ne pas avoir compris ou d'avoir mal compris. Un « humour inopportun » peut également être facteur de conflit. L'humour n'est pas une chose facile à manipuler dans une situation déjà conflictuelle. S'il aboutit à dédramatiser la situation, alors il peut être considéré comme opportun, mais souvent l'humour est utilisé pour dire quelque chose à quelqu'un sans en assumer la responsabilité. Il s'apparente alors à l'insinuation. Si l'autre réagit, l'auteur du mot d'humour peut toujours s'en tirer en disant le traditionnel : « Mais je plaisantais ! ».

L'autre est alors doublement victimisé en étant parfois accusé de manquer d'humour. On lui dit qu'avec lui on ne peut plaisanter. Et pourtant les plaisanteries ne sont jamais gratuites. Elles cachent toujours une part de vérité. Certains affirment même que l'ont n'est jamais aussi sérieux que lorsque l'on plaisante. La plaisanterie, parce qu'elle se veut n'être qu'un jeu, laisse libre cours à l'expression des sentiments réels et par conséquent « révèle », malgré lui, son auteur. « L'ironie », comme l'humour, peut être une manière de dire quelque chose à quelqu'un indirectement, cette fois-ci en disant l'exact contraire de ce que l'on voudrait dire. Alors que l'humour peut parfois être assez « tordu », l'ironie est un procédé assez simple et direct dont il est souvent assez facile de comprendre la signification cachée. De toute façon, il s'agit toujours d'une manière indirecte de communiquer. « Se cacher derrière les règles sans prendre l'autre en considération » est une autre forme de négation de la personne. Le sujet se comporte comme un robot d'une manière mécanique et inhumaine. Celui qui a le règlement ou la loi de son côté peut facilement se retrancher derrière. Il est aux yeux de tous celui qui a raison car ses arguments cadrent parfaitement. On peut aussi se cacher derrière des règles morales ou des arguments parfaitement logiques et rationnels. Le raisonnement paraît implacable. Mais ceci est aussi une manière de ne pas écouter l'autre empathiquement et de se retrancher dans son bon droit, souvent appuyé par le milieu, sensible aux arguments de celui qui semble avoir raison. « Dire non sans donner d'explication » est aussi une prise de pouvoir dans laquelle le statut d'interlocuteur de l'autre est réduit à néant. C'est un refus de communiquer. « Se décharger de toute responsabilité » est une autre manière de refuser la communication en laissant l'autre seul avec son problème. Cela se vérifie parfois dans le rapport de certains représentants de l'administration vis-à-vis des administrés. « Minimiser le problème » se révèle être un autre facteur de conflits. L'accent est mis sur le problème plus que sur la personne qui le subit. Cette dernière ne se sent pas reconnue dans sa souffrance et cela crée une grande frustration. « Ne pas reconnaître une erreur » crée également une frustration chez l'autre, en particulier, évidemment, si cet autre en a fait les frais. Reconnaître une erreur permet à l'autre de se sentir reconnu. Une valeur est donnée à sa perception de la situation. Il se sent moins frustré et sa colère se désamorce.

Un cinquième type de facteurs est lié au langage du corps. Prenons quelques exemples. Le premier exemple pourrait être le fait de « bavarder avec quelqu'un en faisant attendre quelqu'un d'autre » Cela donne l'impression à la personne qui attend de ne pas compter. « S'adresser à l'interlocuteur seulement au travers de gestes ». Dans notre culture, cette attitude est très méprisante. Elle est réservée aux animaux et ne laisse pas de place à la contestation. Cette attitude peut blesser l'amour-propre de la personne à qui s'adresse ce langage non verbal. « Arborer un sourire ironique » est assimilé à une moquerie. Cela vise parfois à humilier la personne ou à la diminuer, ce qui provoque forcément une réaction de défense. « Foudroyer quelqu'un du regard » est un message d'hostilité qui peut faire peur et susciter une réaction de défense comme « avoir un ton ou des gestes agressifs. » « Prendre un air exaspéré » est également un signal non verbal parfois vécu comme facteur de conflit. Il est possible de se sentir exaspéré, mais l'afficher présente des risques. L'irritation affichée peut être vécue comme la menace d'une explosion agressive. Cela reste, de toute façon, une réaction d'intolérance et de non acceptation de l'autre. « Se montrer impatient » est du même ordre que l'affichage d'un air

exaspéré. « Être expéditif » est vécu comme une manière de donner peu d'attention et donc peu de considération à l'autre. « Soupirer » et « froncer les sourcils » sont d'autres signes d'exaspération. « Lever les yeux au ciel » est comparable à ce qui vient d'être dit avec une connotation de mépris en plus. « Avoir un regard fuyant » peut signifier de la peur mais peut être vécu comme un non-désir d'entrer en relation avec l'autre, comme un refus de lui accorder de l'attention.

Une autre typologie en fonction du vécu

Évidemment, tous ces facteurs de conflit n'agissent pas mécaniquement. Avant d'être des facteurs de conflit, ils sont vécus d'une certaine manière par les personnes qui en sont l'objet. J'ai présenté ici une typologie des facteurs de conflit en fonction de la forme au travers de laquelle ils s'expriment (expressions verbales, attitudes, omissions, mauvais usage de la communication, langage du corps). Si maintenant nous regardons comment ces facteurs peuvent être vécus, nous pouvons les regrouper en trois catégories : 1. Hostilité. 2. Manque de considération. 3. Refus de communiquer. Ces catégories ne sont pas hermétiques. Certains facteurs de conflit peuvent appartenir simultanément à plus d'une catégorie. Par exemple, dire : « ça n'est pas mon problème » ou « je ne veux pas le savoir » est aussi bien un manque de considération qu'un refus de communiquer. Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons tenter de classer ces facteurs dans ces trois catégories.

Hostilité	Manque de considération	Refus de communiquer
Agressivité Ne pas sourire Hausser le ton Foudroyer quelqu'un du regard Avoir un ton ou des gestes agressifs Afficher un air exaspéré Se montrer impatient. Soupirer Froncer les sourcils Lever les yeux au ciel.	"Ça n'est pas mon problème" "Je ne veux pas le savoir" Indifférence Arrogance Mépris Ne pas saluer Être désobligeant Mettre en doute la bonne foi de quelqu'un Se retrancher derrière les règlements sans prendre en considération la personne Minimiser le problème Ne pas reconnaître une erreur Bavarder avec quelqu'un en faisant attendre quelqu'un d'autre S'adresser à l'interlocuteur seulement au travers de gestes. Afficher un sourire ironique Être expéditif Lever les yeux au ciel Avoir un regard fuyant	"Ça n'est pas mon problème" "Je ne veux pas le savoir" Ne pas écouter Ne pas chercher à comprendre Interrompre Mettre en doute la bonne foi de l'autre Ne pas reconnaître une erreur Insinuer quelque chose sans le dire explicitement Humour mal placé Ironie Dire non sans explication Se décharger de toute responsabilité S'adresser à l'interlocuteur seulement avec des gestes Avoir un regard fuyant

L'hostilité

Est perçu comme hostile tout comportement qui par sa nature manifeste en soi une intention néfaste pour la personne qui en est l'objet. L'hostilité, lorsqu'elle est réelle, correspond souvent en fait à une réaction de défense face à un danger lui-même réel ou supposé et génère en retour, la plupart du temps, à une réaction de défense du même ordre, entraînant les protagonistes dans le cercle vicieux du conflit. L'hostilité n'est pas toujours réelle et il peut exister un écart entre l'hostilité réelle et l'hostilité perçue.

Le manque de considération

Le manque de considération est une autre catégorie de facteurs de conflits. Ne pas reconnaître l'autre, faire en sorte qu'il se sente inférieur, diminuer ses mérites, amoindrir ses capacités, le dévaloriser sont autant de facteurs de conflit. Il est évident que nous cherchons, dans nos relations avec les autres, une confirmation de notre propre valeur. Le psychanalyste Jean G. Lemaire considère la "confirmation narcissique" comme un des éléments fondateurs du couple. Le psychologue américain Carl R. Rogers fait l'hypothèse d'un besoin de considération positive de la part d'autrui. Il considère ce besoin « universel en ce qu'il existe en tout être humain et qu'il se fait sentir d'une manière continue et pénétrante »¹⁴³. Erving Goffman lui-même considère le souci de ne pas perdre la face comme guidant les interactions humaines. La négation de ce besoin représente un danger pour la personne. Celui qui porte atteinte à l'estime de soi d'une personne est vu par celle-ci comme un danger. Le besoin de considération positive est variable en fonction du degré de sensibilité que l'on a, mais quiconque, à un niveau ou à un autre, est sensible à l'attention ou à la considération manifestée par autrui. Le manque de considération renforce la blessure d'amour-propre lorsque celle-ci est la source du conflit ou peut aggraver celui-ci lorsqu'il est basé sur des considérations d'intérêt ou sur une divergence d'idées ou de valeurs. Il met autrui en situation de devoir, par amour-propre, défendre sa dignité. Ce manque de considération, au-delà des éléments objectifs qui peuvent le caractériser, est vécu avec plus ou moins d'acuité en fonction de la sensibilité et de la vulnérabilité du sujet, par rapport à l'estime qu'il a de lui-même.

Le refus de communiquer

La communication étant la seule issue constructive au conflit, le refus de communiquer est comme une porte fermée à toute solution. Communiquer signifie s'exprimer et écouter. Si l'autre n'écoute pas ou ne veut pas s'exprimer, la situation est bloquée. Il est très frustrant de ne pas pouvoir s'exprimer, de ne pas pouvoir s'expliquer ou de recevoir des messages ambigus ou indirects ou même aucun message. Chacun a connu au moins une fois dans sa vie la frustration ressentie

¹⁴³ Rogers C.R. et Kinget G.M. , *Psychothérapie et relations humaines*, Volume 1, Paris, Béatrice Nauwelaerts, 1977, page 219.

après que quelqu'un lui ait raccroché au nez. Il est clair que, quel que soit la forme que prend ce refus de communiquer, il est toujours vécu avec un plus ou moins grand malaise et ne contribue sûrement pas à l'apaisement du conflit, au contraire.

Le conflit: conditions prédisposantes et conditions déclenchantes

Comme nous l'avons vu, les facteurs de conflit ont une double face, une face objective si l'on peut dire et une face subjective qui a à voir avec la manière dont ils sont vécus par la personne qui les subit. Cette dimension subjective se retrouve dans une distinction très importante que l'on doit faire entre la circonstance qui déclenche le conflit, sa face visible, et les circonstances qui en constituent les éléments qui y prédisposent et qui, souvent, ne sont pas visibles de l'extérieur au moment où éclate le conflit. Il s'agit de sa face cachée. Lorsqu'éclate le conflit, il existe souvent des éléments externes à la situation présente qui y ont contribué. La colère est souvent liée à des frustrations antérieures. Tout se passe comme si la personne trouvait dans la situation présente une occasion de défouler une colère accumulée qui trouve dans la circonstance déclenchante le prétexte pour s'exprimer. Comme le dit Ossicini: « *La reazione più diretta alla frustrazione sembra essere l'aggressività. [...] Ma la reazione ostile non sempre è indirizzata direttamente contro la fonte di frustrazione.* »¹⁴⁴ Pour expliquer ce phénomène, on pourrait utiliser la métaphore de la cocotte minute. La vapeur s'accumule jusqu'à ce qu'elle trouve une porte de sortie. Certaines réactions disproportionnées s'expliquent ainsi. Les causes qui prédisposent au conflit ne sont pas nécessairement liées à la personne avec laquelle on entre en conflit. Il peut y avoir en effet un déplacement de la colère d'une situation sur une autre. Certains conflits conjugaux peuvent trouver leur origine dans le milieu professionnel. Réciproquement, certains conflits dans le milieu professionnel peuvent trouver leur origine dans des frustrations familiales. Les causes qui prédisposent au conflit ne sont pas nécessairement récentes. Par exemple, une personne qui a eu une histoire personnelle douloureuse peut être plus sensible, plus susceptible et bondir facilement. Souvent, à première vue, on distingue seulement la ou les causes déclenchantes du conflit dans un rapport de causalité un peu simpliste. La cause déclenchante peut en fait être dérisoire. Le contexte où elle advient est souvent, en revanche, beaucoup plus déterminant. Les conditions prédisposantes peuvent être caractérisées non seulement par la présence de certains éléments négatifs tels qu'une relation conjugale tendue, mais aussi par l'absence de certains éléments de plaisir dans la vie de la personne. Une personne frustrée, aigrie, non réalisée peut se révéler très agressive et entrer facilement en conflit.

¹⁴⁴ Ossicini A., *Kurt Lewin e la psicologia moderna*, Armando Editore, Roma, 1972, page 58. Traduction Thierry Bonfanti: « La réaction plus directe à la frustration semble être l'agressivité. [...] Mais la réaction hostile n'est pas toujours adressée directement contre la source de la frustration. »

CHAPITRE 21:

LA GESTION DES CONFLITS

Les facteurs résolutifs du conflit

L'analyse des facteurs de conflit évoqués précédemment nous donnent des indications sur ce que peuvent être, en revanche, des facteurs résolutifs du conflit. Si nous reprenons les trois catégories de facteurs de conflit et les transposons en leurs antonymes, nous pourrions avoir trois catégories de facteurs de résolution des conflits. Ces trois catégories pourraient être:

1. Éviter les manifestations d'agressivité.
2. Avoir de la considération pour l'autre.
3. Avoir avec lui une communication claire.

Voyons maintenant comment tout cela peut se traduire en exemples concrets.

Éviter les manifestations d'agressivité

Cela peut signifier, positivement, sourire, à condition que cela ne soit pas perçu comme une forme d'ironie; tout du moins essayer d'être physiquement détendu. Nous ne pouvons pas contrôler nos sentiments, mais il est toujours possible de contrôler nos muscles, notamment ceux du visage. Nous pouvons éviter de froncer les sourcils ou d'avoir des gestes brusques. Nous pouvons éviter de lever les yeux au ciel ou de foudroyer quelqu'un du regard. Nous pouvons décider de parler à voix basse et lentement. Certes, tout cela est assez comportementaliste. Nous savons que la tentative de comprendre l'autre est sûrement le meilleur moyen d'atteindre la sérénité intérieure, mais une certaine capacité d'autocontrôle peut aussi être utile. Lorsque nous nous sentons agressifs, si nous savons que cette agressivité ne peut qu'accentuer le conflit et que nous voulons au contraire l'apaiser, il est indispensable de chercher à maîtriser les manifestations de notre agressivité.

Avoir de la considération pour l'autre

Reconnaître l'autre

La première démonstration de considération consiste à écouter l'autre; s'intéresser à son problème, à la manière dont il vit la situation ; lui donner le temps de parler de lui-même ; essayer d'entrer en empathie avec lui ; ne pas se sentir ni se montrer

supérieur à lui ; ne pas le dévaloriser ; au contraire, le valoriser. Il ne s'agit pas d'être hypocrite. L'autre n'est jamais totalement mauvais et n'a jamais totalement tort. Il est important de valoriser les points de convergence et tout ce qui peut renvoyer une image positive de lui-même à l'autre.

La politesse

Dans notre culture occidentale, il y a des rites comme celui de se saluer et de regarder une personne lorsqu'on lui parle. Cela ne semble pas avoir grande signification et n'être que des formalités. Le rite a quelque chose de figé. Il est le contraire de la spontanéité. Dans le cas de la politesse, le rite a précisément pour fonction d'éviter une spontanéité à l'issue incertaine et potentiellement dangereuse. Avec la politesse, les relations sociales sont, en quelque sorte, nivelées, standardisées. Avec le savoir-vivre, tout est prévu. Les relations sociales sont comme une chorégraphie réglée qui laisse peu de place à l'imprévu. La politesse rassure sur le fait que l'individu poli risque peu d'avoir des comportements socialement dangereux. Ne pas observer ses préceptes devient lourd de signification. Cela est vécu comme une menace ou bien encore comme une forme d'hostilité réelle ou potentielle. Les formalités ont donc leur importance. Ne pas les respecter peut être vécu par autrui comme un manque de respect.

Croire en la bonne foi de l'autre

Croire en la bonne foi de l'autre se justifie au minimum de deux manières:

1. Premièrement, à ne pas croire en la bonne foi de l'autre, on peut toujours se tromper. Tout du moins, les choses sont toujours plus compliquées qu'on ne les imagine.
2. Deuxièmement, parce que si l'autre ment, c'est parce qu'il a peur ou parce qu'il ne veut pas perdre la face. La vérité ne doit pas être extorquée comme dans un commissariat de police. Dans la gestion des conflits, il faut par fois faire preuve de patience.

Les sentiments - non les faits. La personne - non le problème.

C'est ainsi que s'intitulent deux excellents paragraphes du fameux ouvrage de Carl Rogers et Marian Kinget, *Psychothérapie et relations humaines*¹⁴⁵. Avoir de la considération pour autrui, le respecter, signifie donner plus d'importance à la personne qu'au problème, être plus centré sur ses sentiments que sur les faits. Presque toujours, dans la communication conflictuelle, mais également dans la communication courante, l'on est plus centré sur les faits que sur les sentiments.

¹⁴⁵ Rogers C. R. et Kinget G. M., *Psychothérapie et Relations Humaines*, 7ème édition, Volume II, Louvain, Presses Universitaires de Louvain, 1977

C'est peut-être l'effet de la culture matérialiste dans laquelle nous vivons. Les faits sont aussi plus simples à comprendre que le monde subjectif complexe des autres. Le monde intérieur est encore assez étranger et inconnu de la plupart. Cela est peut-être lié au fait que le monde matériel est beaucoup plus facile à manipuler intellectuellement. Les phénomènes matériels sont assez prévisibles en tenant compte des lois qui les régissent. Le comportement humain, en revanche, est beaucoup plus complexe à définir, à comprendre et à prévoir. Enfin, la réalité des autres est souvent déformée par les projections personnelles que nous lui appliquons. Nous projetons en effet sur les autres nous mêmes, nos valeurs, notre histoire, notre expérience et tout cela ne nous permet pas toujours de les comprendre. Pourtant, prendre en considération quelqu'un signifie prendre en considération cette subjectivité si difficile à cerner. Les faits, comme les comportements, sont trompeurs. Le seul moyen de comprendre véritablement une personne est de l'écouter.

Ne pas se retrancher derrière des règles formelles

Dans la vie sociale, il existe des règles et dans certains conflits ces règles, qui peuvent être morales, donnent raison à l'une ou l'autre des parties qui se sent du coup plus forte. C'est ce qui s'est passé récemment en Côte d'Ivoire où à la suite de l'élection présidentielle, Alassane Ouattara était considéré comme vainqueur régulier par la communauté internationale alors que Laurent Gbagbo s'accrochait à son poste, refusant de reconnaître la victoire de son adversaire. Le camp d'Alassane Ouattara rejeta l'offre de dialogue de son rival Laurent Gbagbo, souhaitant seulement qu'il s'en aille. Les règles donnent raison mais ne résolvent pas les conflits et ce n'est qu'au prix d'une épreuve de force risquée que le conflit connut l'épilogue que nous lui connaissons à l'heure qu'il est. Souvent, celui qui est sûr de son bon droit se retranche derrière celui-ci et, au nom de la justice, refuse de communiquer avec son adversaire. Cette attitude ne peut qu'aboutir au rapport de force. Elle est d'ailleurs soutenue par la société qui prend fait et cause pour celui qui est dans le droit, dans *son* droit. Celui qui n'a pas le droit de son côté est dans une position de faiblesse et si on veut comprendre son attitude apparemment indéfendable, il faut aller au-delà du droit et entrer dans une logique de communication. Il faut sortir d'une logique binaire raison/pas raison, juste/pas juste pour entrer dans une logique empathique, plus complexe. Le droit et les règlements tranchent et donnent raison à l'un ou à l'autre. Ce sont des instances tierces en quelque sorte, mais qui se proposent de juger, de trancher, d'arbitrer. Elles n'instaurent pas le dialogue entre les parties, ce que se propose en revanche de faire le médiateur. Et celui qui y recourt, ce faisant refuse la voie de la communication. L'objectif de celui qui a recours au règlement est d'avoir gain de cause et de vaincre l'adversaire, pas de communiquer avec lui et de le comprendre. Notons au passage qu'un conflit ne s'éteint pas avec l'échec de l'une des parties sur le terrain du droit. Si l'on veut vraiment prendre l'autre en considération et dépasser définitivement un conflit, on ne peut se contenter de se retrancher derrière des règles. L'on devra forcément essayer d'entrer en contact avec l'autre, avec ses motivations, avec ses sentiments. Se retrancher derrière des règles équivaut à refuser d'entrer en communication avec autrui, à le traiter comme un objet. Cette attitude est vécue comme rigide par celui qui en est l'objet et ne suffit certainement pas à apaiser la situation.

Souvent, l'autre serait disposé à accepter les règles formelles, à condition de se sentir traité comme une personne. Cela se produit, par exemple, lorsque des sanctions doivent être appliquées par un contrôleur ou par un agent de police. L'absence de prise en considération de la personne de la part du contrôleur ou du policier ne fait qu'exacerber la frustration de celui qui doit payer l'amende et qui se sent, en plus, maltraité sur le plan humain. Ayant animé de nombreuses formations sur la gestion des conflits auprès de contrôleurs qui opéraient dans les transports urbains, j'ai fréquemment pu observer que les conflits étaient souvent générés par un retranchement derrière le règlement et un refus total d'écouter la personne. Celle-ci ne demande parfois pas autre chose. Elle peut même être disposée à accepter une amende, éventuellement justifiée, mais elle n'acceptera jamais de ne pas se sentir considérée. Patrick Boumard, dans son essai intitulé *Dénégation de la déviance et production de la violence* observe comment, dans les matchs de football, la définition unilatérale de la situation de la part de l'arbitre, où la contestation elle-même est susceptible d'être sanctionnée, est productrice de violence : « Le pouvoir absolu de l'arbitre ne suffit toutefois pas à construire les comportements déviants. Il y faut également l'absence instituée de communication, qui entraîne l'impossibilité d'interprétation. »¹⁴⁶ Je vois une autre manifestation de ce phénomène, cette fois-ci du côté de celui qui se retranche derrière la loi, dans des formations à la gestion des conflits que j'animai cette fois-ci auprès de conducteurs de bus. Alors que le but de la formation était d'essayer de voir comment chacun pouvait désamorcer les situations conflictuelles, certains conducteurs posaient des questions sur la légitime défense. Ce faisant, ils se posaient dans une logique de recours au droit, donc de gestion du conflit par le tiers que représente le juge, au lieu de se situer dans une logique de dialogue qui suppose au minimum la mise entre parenthèse, sinon l'abandon du droit, des règlements, de la loi. Le recours à la loi vise à avoir barre sur l'autre. Dans un tribunal, on peut gagner ou perdre. Prenons un autre exemple. Imaginons une personne indisposée par un fumeur qui fume dans un endroit où cela est interdit. Cette personne peut choisir de rappeler le règlement, ce faisant, son interlocuteur n'aura rien à dire, mis devant le règlement. La personne dérangée par la fumée se met en dehors de la relation avec l'autre en invoquant la loi et place le fumeur seul face à celle-ci. Mais la personne gênée par la fumée peut aussi tout simplement le dire, instaurant un dialogue de personne à personne qui évite de faire en sorte que le fumeur se sente « en faute ». La condamnation morale ou réglementaire n'ouvre pas au dialogue. Elle crée des tensions, elle comporte un jugement et suscitera facilement de la frustration et de l'agressivité.

Ne pas minimiser les problèmes de l'autre

Minimiser les problèmes d'autrui lorsque celui-ci se plaint est une réaction fréquente. Elle vise à rassurer la personne et à l'amener à ne plus se plaindre. Profondément, elle dénote un manque d'empathie qui prend la forme d'une concentration sur le problème plutôt que sur la personne qui peut se sentir incomprise. Le problème peut ne pas être grave objectivement, mais ce qui compte, finalement, ce n'est pas la réalité objective du problème mais la manière dont il est vécu. Celle-ci dépend de la signification de ce problème pour la personne, de son état psychologique du moment, etc. Juger excessive une

¹⁴⁶ Boumard P., *L'école, les jeunes, la déviance*, PUF, 1999, page 124.

réaction peut être juste du point de vue d'une réalité objective ou statistique (généralement les personnes ne réagissent pas aussi fortement à tel ou tel genre de situation), mais une personne réagit en fonction de son vécu. Il faut écouter cette personne empathiquement pour comprendre que sa réaction n'est pas excessive et qu'elle s'explique. « L'essentiel est invisible aux yeux » dit le renard dans le Petit Prince.

Reconnaître ses propres erreurs

Ne pas reconnaître ses erreurs fait partie des attitudes qui favorisent l'escalade dans le conflit. « Péchés avoués est à demi-pardonné » dit le proverbe français. L'on est plus disposé à pardonner lorsque l'erreur est reconnue. Dans le cas inverse, à la frustration causée par le préjudice subi s'ajoute celle liée à la non reconnaissance de ses propres responsabilités qui, dans ce cas, équivaut à un manque de considération pour la victime. Reconnaître ses propres erreurs est aussi une manière de reconnaître le tort subi par autrui. *Errare humanum est* et pourtant celui qui a commis une erreur, afin de sauvegarder son image, tente parfois désespérément, pour ne pas dire pathétiquement, de défendre l'indéfendable, rendant furibonde la personne offensée. Reconnaître ses propres erreurs peut ouvrir la voie à la communication là où il n'y avait qu'un rapport de force.

Communiquer

Essayer de comprendre

Communiquer signifie, entre autres choses, écouter l'autre en essayant de le comprendre, pas seulement comme une équation mathématique, mais surtout comme un être humain complexe, fait de côtés contrastants, incohérents, imparfaits, avec une histoire, avec des raisons, des motivations et des désirs. Alors que je cherche à comprendre l'autre, je cesse de centrer mon attention sur ce qui m'a mis en colère. Je découvre un monde, le monde de l'autre. Je découvre une autre manière de le regarder. Dans un conflit, le problème de l'autre est aussi mon problème. Si je ne comprends pas le problème de l'autre, les mêmes causes produisant les mêmes effets, la situation conflictuelle risque de perdurer. Comprendre permet aussi de prévenir. La violence et la menace n'effacent pas les motivations qui ont porté à la situation conflictuelle. Le victimisme non plus n'aide pas à comprendre. Il conduit à voir le monde de manière dichotomique. Il y a l'axe du bien et l'axe du mal. Récemment, Nicolas Hulot déclarait dans une émission télévisée à propos du terrorisme islamique : « Il faudra un jour que nous nous interrogeons sur les raisons de tant de haine contre l'Occident. » Il faut donc sortir de cette vision binaire selon laquelle il y aurait les bons et les méchants, comme à l'école maternelle ou comme dans les westerns. Au nom de la défense des victimes, on oublie parfois que les prétendus « méchants » ont peut-être des raisons de l'être. Faire partir l'analyse du conflit, du moment où l'on a été lésé est parfois ne pas

rendre compte des interactions complexes, sociales et pas seulement interpersonnelles, qui ont précédé ledit conflit. Watzlawick parlait de « ponctuation de la séquence des faits ». Bramanti rappelle l'une des indications pour procéder dans la médiation systémique: « [...] *il rifiuto di considerare realtà ciò che è mero esito di una punteggiatura arbitraria con la quale si è definito una volta per tutte chi è il colpevole, sia pure inconsapevole, di una situazione di disagio, senza tenere conto dei condizionamenti relazionali reciproci.* »¹⁴⁷ D'autre part, les jugements moraux, s'ils peuvent avoir une valeur sur le plan d'une philosophie de l'action, n'aident pas non plus à comprendre. Comprendre l'autre est fondamental dans une tentative de gestion des conflits.

Pour y parvenir, il existe des moyens élémentaires comme « ne pas interrompre l'autre » ou le regarder. On n'écoute pas seulement avec les oreilles mais aussi avec les yeux. Puis il y a des moyens plus sophistiqués comme la reformulation, difficile à mettre en œuvre dans une situation conflictuelle car elle présuppose de se mettre momentanément à la place de l'autre. Comprendre l'autre, être capable d'analyser la situation d'une manière objective, la rationaliser aide beaucoup. Madame de Staël disait: "Tout comprendre serait tout pardonner". Il y a une vérité profonde dans cette affirmation. Évidemment, comprendre l'autre n'est pas une chose facile surtout si l'on est en conflit avec cet autre mais dans ce dernier cas cela est pourtant indispensable. Il ne s'agit pas du reste d'une compréhension superficielle. Il faut une compréhension profonde et empathique. La compréhension de l'autre est un idéal asymptotique. La centration sur autrui a cette autre vertu: permettre de se décentrer de soi-même et donc de prendre de la distance par rapport à sa propre souffrance, à sa propre colère et à sa propre frustration.

Être clair, authentique et sincère

L'autre versant de la communication réside dans l'expression de soi. Elle doit être claire et sincère pour ne pas tomber dans la manipulation ou dans la rhétorique sophistiquée et devenir une arme au lieu d'être une composante de la communication. Parler de soi signifie essentiellement parler à la première personne, c'est à dire utiliser le pronom « je ». Thomas Gordon parlait du "message je", désignant par là un message à la première personne par lequel le locuteur exprime ses sentiments. Cependant, parler de soi, dans la communication, signifie parler de soi *en tenant compte du destinataire du message*. Cela complique la communication mais est essentiel. S'exprimer comme on le ferait avec un psychothérapeute ou dans un journal est certes s'exprimer mais ce n'est pas nécessairement communiquer. Outre l'écoute, la communication implique la prise en considération de l'autre dans l'acte même de s'exprimer. Il y a différentes manières de tenir compte de l'autre. On peut par exemple choisir le moment opportun pour s'exprimer. On peut aussi choisir ses mots, des mots qui ne soient pas blessants ou offensifs de manière à ce que la communication ne se bloque pas. On trouve l'archétype de cette exigence dans

¹⁴⁷ Bramanti D., *Sociologia della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2005, page 77. Traduction Thierry Bonfanti: « [...] le refus de considérer *réalité* ce qui est le simple résultat d'une *ponctuation arbitraire* avec laquelle on a défini une fois pour toutes qui est le coupable, même inconscient, d'une situation de malaise, sans tenir compte des conditionnements relationnels réciproques. »

l'aspect linguistique de la communication. Si je veux me faire comprendre d'une personne qui ne parle pas ma langue, je devrais certes m'exprimer mais *en tenant compte d'elle*. Si je m'exprime dans ma propre langue, certes je m'exprimerai, mais l'autre ne comprendra pas ce que je veux lui dire. Si je veux qu'il ou elle comprenne, il faudra que je m'exprime en essayant, si j'en suis capable, de parler sa langue. Il faudra donc que je m'exprime, certes, mais *en tenant compte de l'autre* ; en l'occurrence, du fait qu'il ou elle ne parle pas ma langue. Cette nécessaire adaptation à l'autre dans la communication vaut de tous les points de vue, pas seulement du point de vue linguistique. Elle constitue peut-être l'aspect le plus difficile de la communication en ce qu'elle implique de trouver une manière d'être authentique mais qui tienne compte de l'autre. Il ne s'agit pas de diplomatie, encore moins d'hypocrisie, mais d'une exigence fonctionnelle de la communication. Si mon objectif est de me faire comprendre et pas simplement de me défouler, je ne peux pas ne pas tenir compte de l'autre dans la manière même dont je parle de moi.

Apprendre à gérer les conflits

Le paradoxe de l'apprentissage de la gestion des conflits est que, contredisant le proverbe : « c'est en forgeant qu'on devient forgeron », on n'apprend pas à gérer des conflits en situation conflictuelle. Outre le proverbe, le bon sens semble cautionner l'idée que c'est en faisant les choses qu'on apprend à les faire. Cela pourtant ne fonctionne pas pour la gestion des conflits. Comme pour beaucoup d'autres compétences relationnelles, l'apprentissage de la gestion des conflits requiert un contexte particulier. Gérer un conflit signifie: « être capable d'écouter mais aussi ne pas avoir trop peur des autres. ». Cela signifie: « avoir confiance dans la communication; avoir confiance dans le fait qu'au travers de la communication on pourra se comprendre ». Cela signifie: « être capable d'empathie ». Or, toutes ces compétences ne s'apprennent pas dans le conflit, même simulé dans un cadre formatif. Le conflit place souvent les parties adverses dans une position défensive, de souffrance et de fermeture. Cette position défensive ne crée pas les conditions favorables pour apprendre à écouter et à entrer en empathie pour découvrir ce qu'il y a de bon dans l'autre. Ces compétences s'acquièrent en temps de paix, dans un contexte social qui n'a pas, comme point de départ, comme élément fondateur, un conflit à gérer. En formation, ces compétences qui seront ultérieurement utiles pour gérer et même prévenir les conflits peuvent s'apprendre dans un groupe avec l'aide d'un animateur. Les situations conflictuelles elles-mêmes ne constituent pas des contextes favorisant la découverte de valeurs comme la confiance en l'autre ou la communication. Ces découvertes et les compétences présumées à la prévention et à la gestion des conflits doivent avoir été acquises préalablement, dans une situation non conflictuelle, pour espérer pouvoir les utiliser dans une situation conflictuelle. En l'absence de telles compétence, le conflit risque de n'aboutir qu'à l'apprentissage de valeurs contraires pouvant aller jusqu'au désir de revanche et même de vengeance. L'apprentissage même de la gestion des conflits dans un contexte de formation présuppose l'acquisition préalable de ces compétences dans un contexte non conflictuel. Le fait de simuler des situations conflictuelles ne change rien au problème. Dans les jeux de rôle, les stagiaires mettent en scène eux-mêmes et vivent ou revivent

les peurs déclenchées dans la réalité. S'ils n'ont donc pas une certaine prédisposition à la communication, il leur sera difficile de l'acquérir dans ce contexte de formation à la gestion des conflits.

En parler à quelqu'un

La situation conflictuelle est parfois tellement chargée émotionnellement que nous manquons de distance pour pouvoir l'évaluer objectivement. Parler avec une personne qui n'est pas celle avec laquelle nous sommes en conflit permet de satisfaire notre besoin de nous exprimer mais également de voir la situation avec plus de clarté, de réalisme et d'objectivité. Parfois, cette expression suffit à résoudre le conflit. Dans d'autres cas, parler avec quelqu'un conduit à radicaliser sa propre position et à voir la situation d'une manière unilatérale. La communication avec la partie adverse devient alors nécessaire, dans l'idéal aidée par un médiateur. L'aide individuelle que peut apporter une personne dans la gestion d'un conflit dépend évidemment des qualités d'écoute de cette personne.

La communication ne résout pas tout

Certains conflits demeurent toutefois insurmontables, malgré la communication. Celle-ci permet parfois d'arriver à la conclusion qu'un accord ou une entente sont impossibles. Ne pas trouver d'accord ne signifie par pour autant un échec de la communication. Celle-ci a permis d'arriver jusqu'où il était possible d'arriver. Dans un couple, par exemple, la communication peut conduire à constater que chacun des partenaires a des niveaux d'attente différents par rapport à la relation. Ayant pris acte des besoins de chaque partenaire et du fait que ces besoins sont incompatibles, la question devient: « Que faire de la relation? » ou « Comment rester dans cette relation ? » Pour répondre à ces questions, la communication est encore utile, mais elle restera inopérante à concilier l'inconciliable. Il faut dire cela car la communication qui est un phénomène humain parfois très valorisé est aussi souvent idéalisée, comme si elle pouvait faire disparaître magiquement tous les conflits. La communication est un outil indispensable dans la gestion des conflits, mais elle ne résout pas tout. Il se peut même que lorsque la tension est très forte, la communication ne puisse porter à autre chose qu'à la violence verbale. Mieux vaut alors surseoir.

D'autre part, on associe souvent le conflit à une incompréhension réciproque des parties adverses. Cette vision cognitiviste du conflit ne rend pas compte de la totalité des conflits. En effet, il existe de nombreux conflits où les parties se sont bien comprises. Cela ne résout pas pour autant le problème qui n'est pas un problème de compréhension mais plutôt un problème de compatibilité. Lorsque les désirs des uns et des autres sont incompatibles, il y a frustration, souffrance, agressivité. Communiquer peut alors redonner un visage humain à l'altérité.

La prévention des conflits

Certains conflits auraient pu être évités. En cherchant à analyser la dynamique du conflit, on comprend souvent après coup comment on aurait pu l'éviter. Le conflit peut être structurel, cela se vérifie par exemple dans le conflit d'intérêts. Deux personnes peuvent vouloir la même chose. Dans d'autres cas, comme dans la blessure d'amour-propre, le conflit aurait pu être évité en ce qu'il découle d'une erreur de communication. Certaines attentions permettent d'éviter de générer le conflit. Cela apparaît avec évidence dans le *debriefing* opéré dans les entreprises après les conflits opposant les agents *front line* avec la clientèle. Il serait banal de dire qu'il vaut mieux prévenir que guérir, mais l'on peut tout de même faire remarquer que la gestion des conflits est plus difficile que leur prévention en ce que la personne impliquée dans un conflit ouvert doit composer avec l'agressivité de l'autre et avec la charge émotionnelle présente dans la situation.

Quand un conflit est-il définitivement dépassé?

On peut considérer qu'un conflit est définitivement dépassé lorsque, ayant été géré, par la négociation, par la communication, avec ou sans l'aide d'un médiateur, aucune des parties n'a le sentiment d'être accablée, écrasée, roulée ou dupée. Dans le cas contraire, la partie qui se sent vaincue ne peut qu'éprouver de la rancœur, de l'amertume, de la haine et un désir de revanche, quand bien même elle aurait conclu un accord au terme d'une négociation. Une négociation qui aboutirait à l'humiliation de l'une des parties serait une mauvaise négociation. C'est une des raisons pour lesquelles la négociation ne se résout pas à la seule application du rapport de force, d'où il découle qu'elle est aussi une forme de communication où le plus fort a intérêt à ménager le plus faible. C'est ici qu'un médiateur, en certaines circonstances, peut être très utile. L'histoire des nations est faite de ces conflits qui remontent à la surface après plusieurs dizaines d'années, parfois même après plusieurs siècles. Voilà pourquoi une négociation qui ménage le futur devrait conduire le plus fort à ne pas écraser le plus faible. L'objet de la gestion des conflits n'est pas d'évincer l'adversaire. Cette perspective appartient plutôt à la "guerre" au sens large. Un conflit géré n'est pas forcément « digéré » par celui qui se sent perdant. Pour prendre un exemple concret, on a vu des contrôleurs verbaliser des jeunes sans billet dans des autobus traversant des quartiers difficiles. Les choses ne se sont apparemment pas trop mal passées, mais on a observé de fréquentes représailles sous forme de caillassages de bus dans les heures qui suivaient la « résolution » du conflit. Il n'y a de résolution définitive des conflits que dans une perspective « gagnant/gagnant » ou tout du moins, dans une perspective où aucun des acteurs ne se sent humilié. Dans la gestion des conflits, on devrait toujours s'occuper non seulement de soi-même mais aussi de l'autre.

Du conflit individuel au conflit communautaire

Un aspect intéressant à souligner concerne la dimension communautaire des conflits. Lorsque deux personnes sont en conflit, ce conflit implique souvent indirectement d'autres personnes qui leur sont liées par des liens affectifs ou identitaires. De ce fait, la portée de la médiation dépasse souvent le cadre restreint des protagonistes du conflit. Elle s'étend parfois aux groupes sociaux liés aux participants à la médiation.

QUATRIÈME PARTIE: ÉTUDE DE CAS

CHAPITRE 22:

ÉTUDE DE CAS

Méthodologie

Les réflexions faites sur la médiation portent généralement sur ses caractéristiques formelles (triangularité, impartialité, absence de pouvoir et indépendance du médiateur, libre consentement des parties, etc....) En abordant l'étude phénoménologique de ces trois cas de médiation, une image métaphorique me vient à l'esprit. J'ai l'impression de quitter l'étude du code de la route pour aller regarder ce qui se passe sous le capot de la voiture. J'ai notamment envie d'interroger ces caractéristiques formelles au travers de l'observation de la situation médiative pour tenter d'en saisir la signification profonde. Je ne sais pas ce que je découvrirai, peut-être rien de nouveau. Mais je fais l'hypothèse qu'en passant du monde nouménal ou monde phénoménal, je vais voir des choses que l'on ne peut voir qu'en observant la médiation *in concreto*. Le concept de médiation ayant été défini, voyons maintenant ce qui se passe dans la situation médiative. Pour ce faire, j'utiliserai l'enregistrement vidéo de trois jeux de rôle réalisés au sein de la faculté de droit de l'université de Trente, en Italie, à l'occasion d'une formation à la médiation pénale que j'animai en 2007. Il est, en effet, extrêmement difficile d'enregistrer une médiation conflictuelle réelle. D'autre part, les enjeux d'une médiation conflictuelle, qu'ils soient matériels ou psychologiques, sont tels que le fait d'être observé et même filmé, est non seulement quasiment impossible mais risquerait d'introduire un biais dans l'observation. Il est en revanche important et très utile de disposer d'un matériel enregistré sur lequel il soit possible d'effectuer différentes analyses et les confronter entre elles. La lecture que je fais des présents jeux de rôle est, en effet, susceptible d'être discutée étant donné que nous disposons ici de leur transcription intégrale. Massimo Baldacci nous dit, à propos de la recherche qualitative : *« un'intervista o un colloquio possono essere registrati con il magnetofono e trascritti; per vari motivi, è invece più difficile registrare una situazione di lavoro sul campo con la videocamera. La disponibilità di materiali empirici che registrino in modo fedele gli eventi, oltre a consentire un'analisi e una ricostruzione narrativa-interpretativa più meditata e meno soggetta a distorsioni di quella basata sulla memoria, permette una discussione intersoggettiva dei resoconti e delle interpretazioni. »*¹⁴⁸ Ces enregistrements et leurs transcriptions ont donc le mérite d'exister et d'offrir un support intéressant pour mener des investigations sur la nature de la médiation et, en particulier, de la médiation en situation conflictuelle.

¹⁴⁸ Baldacci M., *Metodologia della ricerca pedagogica*, Bruno Mondadori, Milano, 2001, pp. 49-50. Traduction Thierry Bonfanti: « Une interview ou un entretien peuvent être enregistrés avec un magnétophone et transcrits ; pour différentes raisons, il est en revanche plus difficile d'enregistrer une situation de travail sur le terrain avec le magnétoscope. La disponibilité de matériels empiriques qui enregistrent de manière fidèle les événements, outre qu'elle permet une analyse et une reconstruction narrative-interprétative plus méditée et moins sujette à distorsions que celle basée sur la mémoire, permet une discussion intersubjective des comptes-rendus et des interprétations. »

D'autre part, comme nous allons le voir, la première médiation qui fait l'objet de l'analyse la plus approfondie tranche avec les nombreuses *success stories* qui illustrent les quelques cas rapportés par la littérature. Le but n'est pas de démontrer que les médiateurs sont bons, ni même que la médiation est efficace, mais de comprendre les mécanismes qui s'y jouent et qui la caractérisent. Une médiation échouée présente au moins autant d'intérêt, sinon davantage, qu'une médiation réussie. Elle pose des questions que ne pose pas une médiation réussie et est plus proche de la réalité, et les « erreurs » des médiateurs sont parfois, comme nous le verrons, heuristiques. J'ai transcrit non seulement les interactions verbales mais également les interactions non verbales toutes les fois où c'était pertinent, afin de les analyser, distinguant les interactions non spécifiques des interactions spécifiques de la médiation. Au travers de ces jeux de rôle, je pourrai observer le pur jeu des interactions dégagées des éventuels infléchissements générés par le contexte réel. Il s'agit de médiations pénales entre adultes simulées, mais il pourrait s'agir d'un autre type de médiation conflictuelle. Les réactions des protagonistes s'influencent mutuellement et je fais l'hypothèse que l'on peut observer des phénomènes propres à la situation triangulaire que constitue la médiation. Il s'agit de voir quel est le rôle, l'impact, l'utilité de ce tiers que l'on appelle le « médiateur » et d'observer concrètement ce qui se passe et qui, fondamentalement, positivement, définit la « médiation ». Pour enrichir cette réflexion, j'invoquerai également une expérience personnelle et professionnelle de plus de vingt ans dans les domaines de la gestion des conflits et de la médiation.

Dans la transcription des jeux de rôle, j'ai choisi de numéroter les tours de paroles, de manière à faciliter le travail de repérage des unités dans la phase d'analyse. Notons que le tour de parole ne s'identifie pas avec pas avec la notion d'intervention, cette dernière ayant sa propre cohérence sémantique. Certaines interventions s'échelonnent sur plusieurs tours de paroles à cause des interruptions. Réciproquement, il peut y avoir plusieurs interventions dans un même tour de parole, adressées d'ailleurs éventuellement à des interlocuteurs différents (médiateur ou participant).

Le jeu de rôle comme corpus

Quelle est la valeur épistémologique du jeu de rôle ? Quel est le rapport entre le jeu et la réalité ? Pour Goffman¹⁴⁹, la réalité sociale met quotidiennement en scène des jeux de rôle. Les personnes se comportent comme elles estiment devoir se comporter dans une situation donnée. Le jeu de rôle ne serait donc pas fondamentalement différent de la réalité. Le rôle fonctionne sur des automatismes, comme beaucoup d'activités humaines dont le langage d'ailleurs. On pourrait soutenir que le jeu de rôle est encore plus vrai que la réalité en ce qu'il est dépourvu des éléments parasites de celle-ci qui infléchissent les automatismes des protagonistes. Il met à nu les mécanismes interactifs et la personnalité de chaque protagoniste. Il constitue une espèce de condensé des projections de chacun comme

¹⁴⁹ Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1973

on a pu l'observer dans la pratique du théâtre spontané. Le jeu rend plus libre, pour peu qu'on se sente affranchi de la peur du jugement des observateurs. C'est en effet la seule objection que l'on puisse faire à la valeur représentative du jeu de rôle. Il faut toutefois préciser que dans un jeu de rôle mettant en scène une situation de médiation à des fins de formation, la personne en situation de fournir une prestation est celle qui joue le rôle du médiateur. En effet, le but d'un tel jeu de rôle est de permettre aux participants d'apprendre à médier. Le regard du groupe comme celui du formateur constituent dans ce cas une pression non indifférente qui pousse le participant qui joue le rôle du médiateur à être hyper-vigilant. Son désir est de s'acquitter le mieux possible du rôle qu'il s'est lui-même attribué. En revanche, les participants jouant le rôle des parties dans la médiation n'ont rien à démontrer. Ils n'ont qu'à être eux-mêmes, d'autant plus eux-mêmes qu'il s'agit d'un jeu, sans conséquences réelles dans la vie en dehors du jeu. Ils peuvent donc exprimer librement ce qu'ils ressentent, ce qu'ils n'oseraient peut-être pas faire dans une situation réelle. Cette expression n'est pas entravée par les enjeux qui pèsent généralement sur les situations de médiation, enjeux variant suivant le contexte, qu'il s'agisse de médiation pénale, de voisinage, familiale, etc. Le jeu est une situation artificielle, certes, mais il permet une confrontation directe. On peut faire l'hypothèse que ce qui apparaît dans le jeu de rôle est ce qui est sous-jacent ou parfois même explicite dans la réalité. Dans le jeu de rôle, il n'y a pas de partition à réciter, comme au théâtre. C'est la spontanéité qui prévaut. Les dialogues n'ont pas été écrits par d'autres. Ils sont l'externalisation des automatismes et de la personnalité de chaque protagoniste. Certes, les réactions des uns et des autres s'induisent mutuellement mais c'est précisément cela qui est intéressant dans une recherche sur cette situation triangulaire qu'est la médiation. D'autre part, les réactions de chacun trouvent leur source dans sa propre personnalité. Comme dans le rêve, c'est le rêveur qui met en scène son propre rêve. On voit mal d'ailleurs comment il pourrait en être autrement. Or, c'est fondamentalement avec cette réalité-là que le médiateur doit travailler. Le jeu de rôle met en scène les automatismes de chacun mais révèle aussi certaines dynamiques que l'on peut observer dans la situation triangulaire, en particulier de nature conflictuelle, que constitue la médiation. C'est en cela que le jeu de rôle est intéressant pour analyser les *patterns* interactionnels en œuvre dans la médiation.

CHAPITRE 23:

CAS DE MÉDIATION N°1

J'ai déjà dit que pour moi, la médiation commence avec les entretiens préliminaires. Mais il s'agit là d'une double option méthodologique. La première consiste à considérer que le processus médiatif implique l'organisation d'entretiens préliminaires. Certains médiateurs ne partagent pas ce point de vue et les considèrent superflus. D'autres encore, considèrent que les médiateurs qui médient la rencontre entre les participants ne devraient non seulement pas être les mêmes que ceux qui mènent les entretiens préliminaires mais également qu'ils ne devraient rien savoir de leur contenu. J'ai déjà dit dans le chapitre « Les entretiens préliminaires avec les participants » ce que je pensais d'une telle position et aussi l'importance que j'accorde à ces rencontres individuelles. La seconde option méthodologique consiste à considérer que la médiation commence avec les entretiens préliminaires. Certains, tout en reconnaissant l'utilité de tels entretiens, ne les considèrent que comme une préparation à la médiation qui serait la rencontre avec les participants. Pour eux, les entretiens préliminaires ne font pas partie de la médiation. Tout au plus les considèrent-ils comme une « prémédiation ». Là encore, je me suis déjà exprimé dans le chapitre précité, soutenant que la médiation est un processus global qui commence avec les tout premiers contacts avec les participants. Pour moi, donc, la médiation ne se résume pas à la seule rencontre entre les participants mais elle inclut également les rencontres préalables avec ceux-ci. Toutefois, la rencontre entre les participants, sans être toujours nécessaire, lorsqu'elle a lieu, peut nous révéler la nature profonde de la médiation en ce qu'elle constitue le moment émotionnellement le plus intense et souvent le plus décisif. Nous commencerons donc, pour cette raison, l'analyse de cette médiation par la rencontre entre les participants. Ce choix non chronologique se justifie également par une autre considération. À la lumière de ce que nous aurons appris l'analyse de la rencontre entre les participants, nous essaierons de juger de l'utilité des entretiens préliminaires que nous analyserons dans un second temps.

Protagonistes de la rencontre entre les participants

Fabrizio, *victime*

Dal Pez, *auteur de l'infraction*

Gaia, *médiatrice*

Elena, *médiatrice*

La scène se déroule auprès du centre de médiation pénale de la Région du Trentin-Haut-Adige, dans le Nord de l'Italie. Ce centre est situé à l'intérieur des bâtiments de

la Région, loin de l'institution judiciaire. Dal Pez a plus de quatre-vingts ans. Il est le beau-père de Fabrizio. Ce dernier a porté plainte contre son beau-père pour l'avoir frappé à coups de ceinture. Fabrizio, cinquante-neuf ans, est méridional, aspect non indifférent dans le nord de l'Italie jusqu'à la fin des années quatre-vingts où régnait encore un certain ostracisme à l'égard des gens du sud appelés avec mépris « i Terroni » (qu'on pourrait traduire en français par « les péquenauds » ou « les bouseux ».) ou même les « Talian » (les Italiens, comme si les habitants du Trentin ne l'étaient pas) Dal Pez, quatre-vingts ans, est pourtant d'origine paysanne. Il est de cette génération-là et habite une vallée du Trentin, la Val di Non, où les mentalités étaient autrefois particulièrement fermées. Fabrizio habite avec sa femme, la fille de Dal Pez, dans un appartement au dessous de celui de Dal Pez. Ce dernier n'a jamais accepté que son gendre puisse se sentir chez lui dans une maison qui appartient depuis des générations à la famille Dal Pez. Fabrizio a donc porté plainte contre son beau-père pour coups et blessures. Durant la médiation, Fabrizio et Dal Pez sont l'un à côté de l'autre, face aux médiateurs.

La rencontre entre les participants

1. **Gaia.** Bonsoir à tous et merci d'être venus. Donc, nous nous sommes connus, donc, au cours de notre précédente rencontre. Nous avons rencontré chacun de vous séparément. En cette occasion, dans cette rencontre entre nous quatre, chacun de vous pourra dire son propre point de vue par rapport au fait qui s'est produit, de toute façon ce que chacun de vous a envie de nous communiquer et de communiquer à l'autre partie. Je propose, si, si ça vous va à tous les deux, de, peut-être, commencer avec qui veut parler en premier. Si l'un d'entre vous a envie de parler, de commencer en premier ? (*Dal Pez regarde Fabrizio. À un certain moment, Fabrizio regarde Dal Pez.*)
2. **Fabrizio** (*qui jusqu'alors était resté les bras croisés.*) Nous pouvons expliquer...
3. **Dal Pez** (*à Fabrizio, l'interrompant.*) Raconte, raconte, toi.
4. **Gaia.** Faisons...
5. **Fabrizio** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle.*) Moi j'ai déjà raconté que j'ai porté plainte, donc...
6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.
7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.
8. **Fabrizio** (*à Dal Pez, interrompant Gaia.*) Mais la plainte, c'est moi qui l'ai déposée.
9. **Gaia** (*interrompant Fabrizio.*) Excusez-moi, juste une seconde.
10. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia.*) Moi ... avant... (*inaudible*)
11. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Alors faisons commencer Fabrizio, si ça vous va monsieur Dal Pez?
12. **Dal Pez.** Oui, oui.
13. **Fabrizio** (*à Gae.*) Moi je ne veux pas commencer.

14. **Gaia** (à *Fabrizio*.) Ok, alors (à *Dal Pez*) commençons par vous si vous avez envie de nous raconter.
15. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Pourquoi il m'a dénoncé celui-là? Il est venu me casser les pieds.
16. **Gaia**. Et...
17. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle*.) Et quoi? Il est venu, il pouvait bien s'en aller chez lui.
18. **Fabrizio**. Moi j'étais sur mon balcon, sur la terrasse...
19. **Gaia**: (*interrompant Fabrizio pour laisser poursuivre Dal Pez*): Excusez-moi...
20. **Elena**. Peut-être, voilà, peut-être vaut-il mieux, nous avons oublié de spécifier qu'il est très important que vous réussissiez à parler chacun votre tour de manière à ce que vous réussissiez à écouter aussi ce que l'autre personne a à dire, comme ça nous réussissons mieux à communiquer.
21. **Fabrizio** (à *Elena*.) Oui, à condition qu'il ne dise pas de bêtises.
22. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.): Regarde-le!
23. **Gaia**. Non, chacun de vous écouterait l'autre, puis à n'importe quel moment, quand vous voudrez intervenir, donner une place à chacun, à ce sujet je voudrais que vous soyez tranquilles. Chacun de vous aura tout le temps de dire n'importe quelle chose.
24. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Combien de temps ça dure? Combien de temps on doit rester ici?
25. **Gaia** (*répondant à Dal Pez*.) Autant que vous le désirez. Autant que vous le jugez utile. Ça va? Sans aucun problème. Vous disiez avant, vous étiez en train de dire que monsieur a porté plainte. Vous vous êtes senti surpris, vous avez été surpris par cette... ?
26. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Oui, il se trompe, oui, il porte plainte, qu'il fasse, qu'il fasse ce qu'il... Oui, je veux dire, il a porté plainte, bon, il a porté plainte, mais c'est lui qui est monté.
27. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Où?
28. **Dal Pez** (*répondant à Fabrizio et haussant la voix*.) A la maison! A la maison!
29. **Fabrizio**. Non mais quelle maison? J'étais sur mon balcon.
30. **Gaia** (*interrompant Fabrizio*.) Monsieur Fabrizio, excusez-moi, laissons peut-être parler monsieur Dal Pez.
31. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Moi j'ai appelé la police pour qu'il ne se permette pas de monter pour se mêler toujours, de faire ce qu'il veut, lui, chez moi. Par conséquent, j'ai appelé la police, la police est venue parce que je l'ai appelée. Après, qu'il porte plainte, il a dû aller tout de suite chez l'avocat, qu'il fasse les papiers, qu'il fasse ce qu'il veut.
32. **Gaia** (à *Dal Pez*.) Mais vous avez appelé la police parce que vous vous êtes senti envahi chez vous ?
33. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Oui, il monte pour regarder chez moi par les fenêtres...pour déplacer les choses...
34. **Fabrizio**. Mais qu'est-ce que tu racontes, mais allez...
35. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.) Tais-toi, allons.
36. **Fabrizio**. (*inaudible*)
37. **Gaia**. Excusez-moi monsieur Fabrizio.

38. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Moi, ma vie, il me dit que je ... (*inaudible*)
39. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio*.) Justement, va la faire ailleurs ta vie!
40. **Fabrizio** (*poursuivant et s'adressant à Gaia*.) Chez moi, dans l'appartement.
41. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.) Comment ça ta maison!?
42. **Gaia** (à *Fabrizio*.) Excusez, excusez, excusez, monsieur Dal Pez était en train de parler, voyons, je vous en prie vraiment.
43. **Dal Pez** (à *Gaia*.) C'est ma maison ! (*ironique*) Tout lui appartient !
44. **Gaia**. Ok
45. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Il accapare tout
46. **Gaia** (à *Fabrizio*.) nous le laissons parler, nous le laissons parler et puis vous pourrez exprimer absolument, si vous voudrez, votre point de vue contraire ou différent de monsieur Dal Pez. (*A tous les deux*) Je vous demande cela parce qu'il est important que chacun ait la place pour, pour dire exactement ce qu'il éprouve et ce qu'il ressent par rapport à l'autre. Donc nous sommes justement ici pour, pour que chacun de vous, quoi que, puisse entendre son propre, le point de vue de l'autre. Ok? C'est une demande que je vous fais parce qu'autrement nous ne pouvons pas nous comprendre.
47. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Mais s'il dit des choses qui ne sont pas vraies, j'ai bien le droit d'intervenir.
48. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Mais regarde, mais il porte plainte, c'est lui qui porte plainte...
49. **Fabrizio** (*en même temps, à Gaia*.) Mais s'il dit que (*inaudible*) terrasse, je sais pas moi.
50. **Gaia** (à *Fabrizio*.) Mais il donne son point de vue. Alors, si, si monsieur Dal Pez a la possibilité de donner son point de vue, vous aurez à votre tour la possibilité de dire vos, votre vérité. (à *Fabrizio et à Dal Pez*.) Non, personne, ni moi, ni ma collègue Elena avons l'intention de donner tort, raison ou... Ça c'est vous qui le déciderez si vous avez envie de le décider.
51. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle*.) Moi je le donne!
52. **Gaia** (à *Fabrizio et à Dal Pez*.) Voilà. Alors, ok. Je tiens à insister...
53. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle*.) Des choses pas vraies, il ne sait même pas ce qu'il dit, allons, allons, allons, des choses pas vraies.
54. **Gaia** (à *Dal Pez*.) vous pensez que ... que monsieur Fabrizio ne, ne dit pas des choses vraies.
55. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Lui a dit que je dis des choses pas vraies. Voilà, des choses pas vraies... Il est monté ou il est pas monté? Il est monté, oui. Il monte, il met, il fait, justement: "chez moi par-ci, chez moi par-là". Voilà (*silence*). Non, non, la police parce qu'au moins qu'il reste dehors. Qu'il aille le plus loin qu'il peut.
56. **Gaia** (à *Dal Pez*.) Vous pensez que monsieur Fabrizio n'est pas chez lui, donc qu'il a envahi votre espace?
57. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Mais oui!
58. **Gaia** (*silence incrédule, puis s'adressant à Dal Pez*.) Que monsieur Fabrizio n'a pas le droit d'être chez lui. Vous vous sentez envahi par ça, vous vous sentez...
59. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Mais oui! Il vient, il veut faire la loi (*Agressif, il se retourne vers Fabrizio avec un ton provocateur*) Allez, allez, allez, monte encore!

60. **Fabrizio** (*aux médiatrices*). Enfin, je dois réagir? Qu'est-ce que je dois faire?
61. **Elena** (*à Fabio.*) Non, (*à Dal Pez.*) monsieur Dal Pez ... (*inaudible*)
62. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) Des coups de ceinture. Enfin...
63. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Des coups de ceinture...
64. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*). Enfin, vous voyez comment il est?
65. **Dal Pez**. Regarde moi ça!
66. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) Il est comme ça toute la journée, c'est-à-dire... Mon médecin m'a dit que je devais rester calme, aujourd'hui je reste calme.
67. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Qu'il t'envoie à la mer ton médecin, comme ça tu t'en vas, à la mer!
68. **Elena** (*à Dal Pez.*) Si vous voulez, si vous voulez, peut-être vous pourriez expliquer à, à monsieur Fabrizio quelles sont les actions...
69. **Dal Pez** (*interrompant Elena et s'adressant à elle.*) Il m'a toujours traité de menteur.
70. **Elena** (*en même temps que Dal Pez.*) ...qui vous dérangent.
71. **Dal Pez** (*à Elena.*) Enfin, il fait ce qu'il veut lui, il fait la loi, il me traite de menteur et après il porte plainte contre moi, mais qu'il porte plainte contre moi, je m'en fous.
72. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) C'est comme les autres (*plaintes*) et après je gagne. Tu dois me payer. Moi j'ai toujours gain de cause, enfin.
73. **Gaia**. Monsieur Dal Pez, vous disiez, j'aimerais que vous continuiez, si, si vous êtes d'accord, à dire ce qui ... c'est à dire votre sensation. Disons que cela vous dérange que monsieur Fabrizio se comporte, d'après vous, comme s'il était maître chez vous...
74. **Dal Pez** (*à Gaia.*) C'est vrai.
75. **Gaia** (*à Dal Pez*) ... et vous, cela vous dérange et vous voudriez que monsieur Fabrizio vous demande la permission pour quelque chose?
76. **Fabrizio** (*à Gaia*). Mais quelle permission je dois demander !?
77. **Gaia** (*faisant un signe de la main pour faire taire Fabrizio.*) Non, mais ...
78. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Moi, peut-être, je ne, je ne...
79. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Gaia.*) Il fait sans permission lui. Tout est à lui.
80. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Mais peut-être on est en train de, on est en train de faire fausse route, c'est-à-dire...
81. **Elena** (*s'adressant à Fabrizio et l'interrompant.*) Excusez-moi, excusez-moi, excusez-moi...
82. **Fabrizio** (*à Gaia*). Mais ça n'est pas une question de permission, pas de permission, là c'est chez moi. Moi j'habite, je cohabite avec sa fille qui est ma femme et, enfin, je veux dire, comment fait-il à dire que je ne suis pas chez moi?
83. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio*) Tu n'es pas chez toi! La maison appartient à, (*articulant distinctement chaque syllabe*) la par-celle-est-au-nom-de- Dal-Pez-E-li-sa-be-tta.
84. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Et Dal Pez Elisa est ma femme et donc je cohabite avec, avec...
85. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Et alors?

86. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Je suis marié avec, avec ta fille et donc j'ai le droit d'être là.
87. **Dal Pez** (en même temps que *Fabrizio* et s'adressant à lui.) Tant que ça dure.
88. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) J'ai le droit d'être là. Certes, tant que ça dure, mais tu verras...
89. **Elena** (interrompant *Fabrizio*): Excusez-moi, peut-être si, si...
90. **Fabrizio** (en même temps qu'*Elena* et s'adressant à *Dal Pez*): ... les cent prochaines années.
91. **Elena** (à *Dal Pez*.) Si vous voulez, peut-être pourrions-nous donner la parole un instant à monsieur *Fabrizio*, peut-être, (*regardant Fabrizio comme pour lui demander de s'exprimer*) alors, voyons ce que, ce qu'il a à dire, lui, par rapport à ce...
92. **Fabrizio** (s'adressant à *Elena*.) Ceci, c'est-à-dire... Lui continue à dire que ça n'est pas ma maison. C'est ma maison, c'est-à-dire... C'est notre maison, disons-le comme ça, « notre » dans le sens « la mienne et celle de ma femme », mais c'est aussi chez moi. Ça n'est pas sa maison. Il le sait bien parce qu'autrement il aurait évité de se séparer de sa femme, et... de ma belle-mère, et il aurait évité ensuite tout... (*Regardant Dal Pez*.) Mais qu'est-ce que j'en ai à faire au fond ? C'est-à-dire, ça n'est pas mon problème, c'est son problème et c'est tout. Il doit l'accepter cette chose. Ou il l'accepte, ou il l'accepte. Il n'y a pas d'alternative. Enfin, moi je ne peux pas m'en aller de là. Et je n'en ai même pas envie. C'est chez moi. C'est le domicile conjugal...
93. **Gaia** (en même temps que *Fabrizio* et s'adressant à lui.) C'est la maison...
94. **Fabrizio** (poursuivant.) ... comme on pourrait dire...
95. **Gaia** (à *Fabrizio*.) C'est la maison mise au nom de sa...
96. **Fabrizio** (à *Gaia*.) De ma femme.
97. **Gaia** (à *Fabrizio*.) ... de votre femme ...
98. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Bien sûr, nous avons la communauté des biens.
99. **Gaia** (en même temps que *Fabrizio* et s'adressant à lui.) ... par la maman de, d'Elisa
100. **Fabrizio** (aux médiatrices.) Certes. Tant que je suis marié avec, avec sa fille... ceci est ma maison.
101. **Dal Pez** (interrompant *Fabrizio* et s'adressant à *Gaia* pour préciser.) Il doit rester là... il peut rester là, il peut. Ça ne veut pas dire qu'elle lui appartient, hein !
102. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Non, non.
103. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.) Même mon avocat me l'a dit.
104. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) C'est pas "je peux"...
105. **Dal Pez** (à *Dal Pez*.) Elle est à ma fille, elle n'est pas à toi. Toi, ici tu es l'invité, tu restes là et tu te tiens toi un peu tranquille.
106. **Elena** (en même temps que *Dal Pez*.): peut-être essayons de parler chacun son tour (*inaudible*)
107. **Fabrizio** (lui-même en même temps que *Dal Pez* et qu'*Elena*, s'adressant à *Dal Pez*.) Moi j'ai tous les droits de rester là. Mais invité de qui ? Mais je t'en prie !
108. **Gaia** (à *Dal Pez*.) Monsieur *Fabrizio* ...

109. **Fabrizio** (*interrompant Gaia.*) Encore avec cette histoire d'invité!
110. **Gaia** (*à Dal Pez.*) ... voulait peut-être dire qu'il...
111. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia.*) Il pue après un certain temps l'invité. (*Un dicton trentin dit que l'invité est comme le poisson, après quelques jours il pue.*)
112. **Gaia** (*à Dal Pez.*) ... qu'il ne, ne ...
113. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) Non, eh non, si on fait comme ça, si on continue sur ce, sur, sur ce plan... C'est un plan qui... Je l'avais dit, pour moi, cette rencontre, que la plus grosse difficulté était de lui faire comprendre certaines choses.
114. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Ah je comprends!
115. **Fabrizio** (*interrompant Dal Pez et s'adressant aux médiatrices.*) C'est la quatrième plainte. Les trois premières, je les ai gagnées. Le juge m'a donné raison et lui a donné tort. Il y a bien une raison, non ?
116. **Elena** (*à Fabrizio.*) Excusez-moi monsieur Fabrizio, mais d'après ce que vous avez dit, je crois comprendre que... vous considérez, enfin, que les rapports entre monsieur Dal Pez et vous-même, sont comme si vous étiez deux personnes qui vivent au même endroit, mais qui au bout du compte n'ont pas de rapport de parenté. Vous avez dit : « c'est ma maison, lui est au dessus, c'est ma maison et c'est tout. »
117. **Fabrizio** (*à Elena, regardant de temps en temps Gaia.*) Oui, c'est ma maison, c'est-à-dire, le fait qu'il revendique l'histoire que c'est sa... de la femme, de quelque..., qu'est-ce que ça peut me faire? Ça ne m'intéresse pas. Je veux dire, c'est comme ça. Ça sera comme ça tant que les choses ne changeront pas. Elles ne changeront certainement pas par, par...
118. **Gaia** (*interrompant Fabrizio.*) Peut-être si...
119. **Fabrizio** (*poursuivant et s'adressant aux médiatrices.*) ... sa faute ou grâce à lui. Il serait bien content. C'est pas comme ça. C'est pas comme ça que ça marche.
120. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Plutôt, pourvu que tu t'en ailles, je jette, je brûle tout, pourvu que tu t'en ailles ne serait-ce que de ça (*indique une distance étroite entre deux doigts*)
121. **Fabrizio** (*à Dal Pez, sans le regarder.*) Mets le feu, que veux-tu que je te dise?
122. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Mais je te brûle aussi, je te mets dedans.
123. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Faut voir si tu y arrives.
124. **Gaia** (*à Fabrizio.*) Peut-être monsieur Dal Pez voulait dire que cette maison, il la sent sienne parce que émotionnellement il y est né, il y a toujours vécu avec ses grands-parents, ses parents, ses enfants et émotionnellement il y est très attaché à cette maison.
125. **Fabrizio** (*répondant à Gaia*) Oui, bon, d'accord. Ça je suis d'accord. Je peux aussi comprendre ça, mais le problème est que lui ne peut pas, comme il a fait la dernière fois, moi j'étais sur la terrasse en train...
126. **Dal Pez** (*interrompant brusquement Fabrizio et s'adressant à lui en hurlant.*) Mais qu'est-ce que tu viens faire sur la terrasse ?

127. **Fabrizio** (*poursuivant et s'adressant toujours à Gaia nonobstant l'interruption violente de Dal Pez que celle-ci a tenté de bloquer d'un geste de la main.*) ... d'arroser, d'arroser les fleurs...
128. **Gaia** (*à Fabrizio.*) Mais donc...
129. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) ... ok? Et celui-là il reste là, il me regarde, il continue à me regarder et il fait ses simagrées...
130. **Gaia** (*interrompant Fabrizio et s'adressant à lui.*) ... vous êtes d'accord sur le fait qu'émotionnellement il se sente un peu impliqué peut-être du fait qu'émotionnellement il n'arrive pas à partager.
131. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia, marmonnant à voix basse et s'adressant à elle alors qu'elle est en train de parler à Fabrizio.*) Je peux même pas aller sur mon balcon, je peux même pas aller dans mon jardin, je dois m'enfermer.
132. **Fabrizio** (*à Gaia.*). Oui mais il doit accepter cette chose, c'est-à-dire, il doit l'accepter. Moi je ne suis jamais rentré chez lui. Je n'ai jamais été au-delà de ce qui... nous avons fait une enceinte exprès, justement une, une...
133. **Gaia** (*à Fabrizio.*) Une cloison.
134. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) Une cloison exprès, ensuite... pour l'amour de Dieu, ma femme et moi nous avons fait... ici ça appartient à mon père, laissons tomber, ne commençons pas à...
135. **Gaia** (*à Fabrizio.*) Vous avez essayé de partager les choses de manière à ne pas, à ne pas, à ne pas offenser...
136. **Fabrizio** (*en même temps que Gaia et s'adressant aux médiatrices.*). Oui, tout est divisé, tout est divisé. Même là où je gare ma voiture il a à redire, « et la voiture ne la gare pas ici, et là autre chose... » (*inaudible*). Nous avons tout divisé, nous avons tout divisé, c'est-à-dire, même le parking de la voiture où elle est garée. Tout est divisé, tout à fait précis, clair. On peut pas dire qu'il y ait une équivoque.
137. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à lui.*) Vous essayez de...
138. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Il n'y a pas d'équivoques.
139. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à lui.*) Vous essayez de respecter l'espace de monsieur Dal Pez.
140. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Parbleu, oui! Mais c'est lui qui à chaque fois dit: "Hé mais, la voiture... Et comme ça il s'en prend à ma femme, il la stresse, il lui dit : « la voiture, là, tu peux pas la mettre » alors que c'est pas vrai parce que de la, du morceau de terrain et tout, celui-là je peux y mettre ce que je veux, si je veux y mettre le tracteur, j'y mets le tracteur, je veux y mettre la voiture ou le laisser vide, y mettre le bois... Je peux faire ce que je veux. C'est-à-dire...
141. **Gaia** (*interrompant Fabrizio et s'adressant à lui.*) Vous êtes inquiet parce que votre femme est stressée par cette situation?
142. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Mais, parce qu'il la stresse, c'est-à-dire. Quand je ne suis pas là parce que je suis au travail, chaque fois, chaque fois il...
143. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio et se moquant de lui.*) Au travail? (*ironique*) Tu vas au travail toi!? Non, non, non, allez, au café!
144. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant à Gaia.*) Il n'a rien fait, il n'a rien fait pendant soixante ans, il a même la retraite, laissons tomber, évitons, évitons...
145. **Dal Pez** (*à Dal Pez.*) En attendant, en attendant tu es chez moi.

146. **Fabrizio** (*s'adressant à Dal Pez sans daigner le regarder, détournant la tête.*) Comment ça chez toi? Je t'en prie, je t'en prie, je t'en prie.
147. **Gaia** (*à Dal Pez, interrompant Fabrizio.*) Vous pensez que Monsieur Fabrizio ne travaille pas ou que, de toute façon, il ne fait pas assez ce que vous pensez qu'il devrait faire?
148. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Il peut faire ce qu'il veut.
149. **Fabrizio** (*à Gaia.*) Voilà, justement.
150. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Dehors!
151. **Fabrizio.** Voilà!
152. **Elena** (*à Dal Pez.*) Mais... vous pouvez nous expliquer pourquoi, selon vous, monsieur Fabrizio n'a pas le droit de rester dans ce que vous dites être "votre maison?"
153. **Dal Pez** (*répondant à Elena.*) Il n'a pas le droit de faire la loi chez moi.
154. **Elena** (*à Dal Pez.*) Donc, il peut habiter dans cette maison?
155. **Dal Pez** (*répondant à Elena.*) Mais, au moins pas comme... oui mais pas comme il fait, hein! (*Comme une concession.*) Il peut rester, il a épousé ma fille.
156. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Eh bien! Tu parles! Enfin, je comprends pas.
157. **Elena** (*demandant à Fabrizio de laisser parler Dal Pez.*) Excusez-moi monsieur Fabrizio.
158. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Autrement je serais pas là, non? Pardon.
159. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Justement!
160. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Si je n'avais pas épousé...
161. **Dal Pez.** Si seulement!
162. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) ... ou mieux, si ta fille ne m'avait pas épousé, ce qui est différent, non pas que j'aie épousé ta fille, souviens-toi de ça! (*Détourne le regard comme si ce qu'il venait de dire n'appelaient aucune contestation possible.*)
163. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Souviens-toi de quoi?
164. **Fabrizio** (*à Dal Pez, sans le regarder.*) Souviens-toi que c'est ta fille qui m'a épousé.
165. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Hé! Tu devais l'emmener en bas (*dans le sud*).
166. **Fabrizio.** Non, pourquoi je devais l'emmener en bas? (*Regarde Gaia.*)
167. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*) Peut-être monsieur Fabrizio veut-il dire que ça a été un choix de votre fille de l'épouser, et alors...
168. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Choix... elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là?
169. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Qu'est-ce que ça veut dire? Que je devais venir faire... mais je t'en prie!
170. **Gaia** (*interrompant Fabrizio, à Dal Pez*): vous considérez qu'elle devait, que votre fille devait, devait vous le demander?
171. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Non, mais alors, justement, qu'ils ont fait ce qu'ils ont voulu, dans le sens que ça n'est pas... c'est lui qui est venu en-dessous de chez moi...
172. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Votre fille a donc choisi d'épouser monsieur Fabrizio et maintenant ils partagent la maison qui a été mise au nom de votre fille...

173. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Oui mais on aurait pu...
174. **Gaia** (*interrompant Dal Pez et s'adressant à lui*.) ... et, peut-être, ce qui vous dérange est l'attitude, vous dites « de maître de maison », de la part de monsieur Fabrizio et non pas le fait qu'ils soient, qu'ils vivent dans ce qui est leur domicile conjugal.
175. **Dal Pez** (*répondant à Gaia*.) Oui, il... c'est-à-dire... il vient, il vient, met la voiture, il monte, met des fleurs, regarde à l'intérieur de chez moi, déplace... c'est-à-dire, comme si ça lui appartenait, comme si tout lui appartenait.
176. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant à lui*.) Regarde à l'intérieur de qui?
177. **Gaia** (*tendant de faire taire Fabrizio*.) Excusez-moi.
178. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Mais qui regarde? Mais qui s'intéresse à toi?
179. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio, s'adressant à Gaia*.) Après la...
180. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez*.) Vous dites que...
181. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Je voudrais bien savoir qui s'intéresse à toi. Pourquoi devrais-je rester à te regarder ? Mais, que, quelle chose... pourquoi devrais-je rester à te regarder ? Donne-moi une explication.
182. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.) Mais non!
183. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Dis-moi pourquoi je devrais venir pour te regarder.
184. **Dal Pez** (à *Fabrizio*.) Mais alors va-t-en! Non ? Pourquoi tu restes ici ? Et alors !
185. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) Mais en effet, je reste dans ma propriété. Je reste dans ma propriété.
186. **Dal Pez** (à *Fabrizio, hurlant*.) Tu n'as pas de propriété là toi! Tu n'as rien, rien !
187. **Fabrizio**. Bon, ok.
188. **Dal Pez** (à *Fabrizio, toujours hurlant*.) Et tu n'auras jamais rien!
189. **Fabrizio** (à *Dal Pez*.) En attendant continuons comme ça, on ira devant le juge et il te condamnera pour la quatrième fois et le problème est résolu.
190. **Gaia** (à *Dal Pez*.) Monsieur Dal Pez, nous disions tout à l'heure que, justement, alors, monsieur Fabrizio ayant épousé sa femme, nous étions en train de parler du fait qu'ils vivent dans la maison qui est au nom de votre fille et ça n'est pas tant ça qui vous dérange que le comportement de maître de monsieur Fabrizio ?
191. **Dal Pez** (à *Gaia*.) Oui, lui il fait tout ce qu'il veut.
192. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Moi je voudrais comprendre, ce comportement de maître.
193. **Elena** (*tendant de faire taire Fabrizio avec un geste de la main*.) Excusez-moi monsieur Fabrizio, laissons terminer monsieur Dal Pez.
194. **Gaia** (*en même temps qu'Elena et s'adressant à Dal Pez*.) Seulement, seulement pour comprendre une seconde, si monsieur Fabrizio, si, si, peut-être vous demandait si, où il peut mettre la voiture...
195. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle*.) S'il était une autre personne, s'il était une autre personne il serait une autre personne.
196. **Elena** (à *Dal Pez*.) Mais donc je crois comprendre que... alors ça n'est pas, ça n'est pas le comportement, c'est vraiment monsieur Fabrizio.

197. **Dal Pez** (*répondant à Elena.*) Moi je ne l'ai jamais vu se comporter d'une autre manière. Il est monté, (*imitant monsieur Fabrizio*) « c'est moi qui fais, j'attrape ici, qui fait ici, je change, je fais, je gare la voiture, la place, ici c'est à moi, ici et l'autre, j'attrape, je prends, je prends, je prends », comme ça.
198. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Mais je prends à qui? Alors quand nous nous sommes mariés avec ta fille, toi tu n'as pas donné un sou, une lire, tu ne lui as rien donné. C'est moi qui ai tout payé, tu te rappelles de ça? Tu t'en rappelles?
199. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) C'est vous qui vous êtes mariés les mêmes, hein?
200. **Fabrizio.** Et alors?
201. **Dal Pez.** Et alors!
202. **Fabrizio** (*aux médiatrices.*) Vous voyez qu'il y a un problème en amont là, et pratiquement ça continue, c'est-à-dire, on continue.
203. **Dal Pez** (*regardant Fabrizio.*) Je l'ai dit, ma fille n'est pas venue me demander si elle pouvait épouser celui-là.
204. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant à Gaia.*) Tout lui appartient, mais tout ne lui appartient pas, lui appartient ce qui lui appartient, dont il est propriétaire, mais pas...
205. **Elena** (*interrompant Fabrizio.*) Monsieur Dal Pez, (*à Fabrizio*) excusez-moi monsieur Fabrizio, (*à Dal Pez*) monsieur Dal Pez, vous pensez que ça vous aurait fait plaisir si votre fille vous avait demandé conseil avant de se marier, si elle vous avait demandé votre opinion?
206. **Dal Pez** (*répondant à Elena.*) Je le connaissais et il est pas monté tellement souvent... peut-être six mois, un truc comme ça.
207. **Elena** (*à Dal Pez.*) Vous l'avez ressenti comme une manière de vous exclure de cette chose importante concernant votre fille ?
208. **Dal Pez** (*répondant à Elena sur un ton de voix très bas.*) Elle est venue, elle m'a dit qu'elle se mariait. Qui ? Un jour, bof, qui c'est celui-là ? Il peut venir, déplace les meubles, il peut monter, c'est moi qui fais tout. Maintenant : « C'est moi qui commande... » (*inaudible*).
209. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Non, je n'ai jamais dit quelque chose de ce genre. Je n'ai jamais dit: "ici, c'est moi qui commande". Absolument.
210. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio.*) Peut-être...
211. **Fabrizio.** Je n'ai jamais dit. Ça n'est même pas mon intention.
212. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*) Peut-être monsieur Fabrizio ne veut pas dire qu'il veut commander, mais il vit la maison comme sa maison. Peut-être ce n'est pas tant le fait de commander que...
213. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*): Ça n'est pas sa maison!
214. **Gaia** (*à Dal Pez.*) C'est la maison du, qu'il vit avec sa femme, qui est votre fille mais qui est aussi sa femme. Et peut-être ça n'est pas tant le fait de se comporter comme maître chez soi que de se comporter comme chez soi, comme s'il vivait l'appartement de sa femme.
215. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio, à Gaia.*) Chez lui, il fait ce qu'il veut...
216. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez, à Gaia.*) Voilà, comment on fait avec lui? Si seulement...
217. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Chez moi...

218. **Fabrizio.** Il ne comprend pas.
219. **Dal Pez** (*poursuivant et s'adressant toujours à Gaia.*) ... il pourrait y avoir un peu plus de respect.
220. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Peut-être est-ce d'un peu de respect que, dont vous avez besoin de la part de monsieur Fabrizio. Vous considérez que vous n'êtes pas respecté ?
221. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Non, il ne respecte rien. Il fait comme si tout lui appartenait. (*Il regarde Fabrizio.*)
222. **Elena** (*à Dal Pez.*) Excusez-moi mais... c'est simplement une question de respect. Moi, il me semble entendre que peut-être vous voudriez aussi être plus impliqué dans les décisions de ce qui se passe dans cette maison, où mettre les choses, précisément parce que vous y vivez depuis tellement longtemps, donc, peut-être vous avez vos idées, comment les choses peuvent être mieux rangées d'une manière plutôt que d'une autre et donc, peut-être, vous ne vous sentez pas impliqué, vous vous sentez exclu, vous vous sentez mis de côté par, par votre fille, par votre gendre.
223. **Dal Pez** (*à Elena.*) Eh non! Si les choses sont faites, elles ont toujours été faites comme ça et c'est comme ça, comme ça c'est.
224. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Mais qu'est-ce que ça veut dire? Mais qu'est-ce que c'est que ce discours? Moi je ne te comprends pas quand tu parles. C'est-à-dire, tu vois, je ne te comprends pas. C'est-à-dire, qu'est-ce que ça veut dire: "toujours été comme ça, c'est comme ça"? C'est-à-dire, non, bof, je ne te comprends pas.
225. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Qu'est-ce que je dois faire?
226. **Fabrizio** (*se référant à l'une des médiatrices et s'adressant à Dal Pez.*) Elle te l'a dit. Alors, elle te l'a dit. Elle t'a dit. Moi j'ai épousé ta fille, ok ? Elle est propriétaire de l'immeuble. J'ai peut-être le droit, dans la maison où j'habite légitimement, de prendre et faire ce que je considère le plus opportun et que partage également ta fille ? C'est légitime ou non ? C'est-à-dire, je ne sais pas. Dis-moi, toi. Quoi, je dois venir t'appeler, frapper à ta porte et dire: "regarde, chez moi, peut-être, je déplace, je change l'ameublement". Je dois te demander l'autorisation ? Mais qui t'es toi? Qui es-tu? Enfin!
227. **Gaia.** Vous ne pourriez pas penser...
228. **Fabrizio** (*interrompant Gaia et s'adressant à Dal Pez.*) La décision, si je la prends, je la prends avec ta fille, je ne la prends pas avec toi.
229. **Elena** (*à Fabrizio.*) Excusez-moi monsieur Fabrizio, tout à l'heure vous disiez: « je ne comprends pas ce que tu veux dire quand tu dis "les choses étaient comme ça hier et devaient rester comme ça" ». Moi peut-être j'essaierais de comprendre ce que ça signifie parce que, peut-être, vous ne vous comprenez pas sur un point et...
230. **Fabrizio** (*interrompant Elena et s'adressant à elle.*) Eh, en effet, je ne l'ai pas compris, je l'ai dit.
231. **Elena** (*à Dal Pez.*) ... peut-être, essayez d'expliquer à monsieur Fabrizio ce que signifie...
232. **Dal Pez** (*interrompant Elena et s'adressant à elle.*) Ma maman, ma maman était de Cloz. Elle était née Dal Piaz. Et quand elle est venue à Coredo, elle est devenue Dal Pez. Elle est venue faire partie de notre famille et elle a

déménagé dans la maison là où nous sommes maintenant et elle est devenue Dal Pez et elle a pris les habitudes de ce qui se faisait dans la maison de mes grands-parents, des grands-parents, de mes grands-parents, hein ? Alors (*poursuivant le récit de son histoire familiale*), ma grand-mère, elle n'était pas d'accord mais, enfin, elle est venue ici elle aussi, elle a déménagé. Elle (*la mère de Dal Pez*) est venue ici avec ma grand-mère. Elle est venue ici alors qu'elle habitait avec son frère, elle est venue ici seule... Celui-là (*Fabrizio*) il est monté de je ne sais où, de la Terogna (*la terre des Teroni*), voilà, et il s'est trouvé une maison déjà toute faite.

233. **Fabrizio** (*à Elena.*) Regarde-moi ça, c'est une chose...
234. **Elena** (*avec un signe de la main pour demander à Fabrizio de laisser parler Dal Pez.*) Excusez-moi... (*inaudible*)
235. **Dal Pez** (*poursuivant et s'adressant toujours à Elena.*) Il est monté et il pense faire la loi!
236. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Mais vous voulez dire que d'après, d'après vous c'est, c'est l'épouse qui doit se déplacer vers la maison du, du mari, que ça n'est pas comme ça s'est passé dans votre famille? Et d'après vous il est plus juste que ce soit la femme qui se déplace?
237. **Dal Pez** (*répondant à Gaia avec embarras.*) C'était comme ça avant, ces années-là, enfin, mais...
238. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Et de cette manière cependant votre fille se serait déplacée aussi de, de la maison de Dal Pez.
239. **Dal Pez** (*à Gaia, semblant toujours embarrassé.*) Eh oui...
240. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant à lui.*) Parce qu'elle aurait...
241. **Dal Pez** (*à Gaia.*) Autrement elle devait aussi s'en aller... (*inaudible*)
242. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Et peut-être...
243. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant, visiblement en difficulté.*) Et si, si, non mais si, mais si il vient, il ne doit pas jouer le maître de maison. Ça veut pas dire que maintenant il vient et devient...
244. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Certes, vous dites: « je ne veux pas qu'il devienne le maître de maison », mais si votre fille était allée vivre chez...
245. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle.*) Parce que la maison ne lui appartient pas, elle appartient à ma fille, éventuellement.
246. **Gaia** (*à Dal Pez.*) ... Oui, mais, enfin...
247. **Dal Pez** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle.*) Même pas complètement car je suis au-dessus...
248. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant à lui.*) ... je crois...
249. **Dal Pez** (*à Gaia.*) ... le potager est encore à moi et aussi le devant.
250. **Fabrizio** (*à Dal Pez.*) Oui, on sait, on sait.
251. **Gaia** (*interrompant Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*): Mais je crois que monsieur, monsieur Fabrizio n'a pas, n'a pas l'intention...
252. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia et s'adressant à Fabrizio.*) Voilà, et il ne sera jamais à toi.
253. **Fabrizio** (*interrompant Gaia et s'adressant à Dal Pez.*) Mais qu'est-ce que ça peut nous foutre le potager?

254. **Elena** (*cherchant à interrompre Fabrizio d'un geste de la main.*) Excusez-moi, excusez-moi...
255. **Dal Pez** (*en même temps qu'Elena, s'adressant à Fabrizio.*) Et alors!
256. **Fabrizio** (*à Fabrizio.*) Moi je te le laisse.
257. **Elena** (*s'adressant à Dal Pez.*) Excusez-moi, je voudrais...
258. **Fabrizio** (*interrompant Elena et s'adressant à Dal Pez.*) Je n'ai pas de temps pour le potager.
259. **Elena** (*s'adressant toujours à Dal Pez.*) ... retourner un instant en arrière. Ce qu'il me semble avoir entendu est que, d'après vous, une personne qui entre dans une maison où il y a déjà des personnes qui y habitent devrait un peu s'adapter à ces personnes...
260. **Dal Pez** (*interrompant Elena et s'adressant à elle.*) Au moins l'éducation, ça serait au moins d'éducation, ma petite.
261. **Elena.** (*à Dal Pez*) Donc s'adapter...
262. **Dal Pez** (*en même temps qu'Elena.*) Parce que...
263. **Elena.** (*à Dal Pez.*)... un peu aux habitudes de ces personnes...
264. **Dal Pez** (*à Elena.*) Eh! Je sais pas moi, hein.
265. **Elena.** (*à Dal Pez*) ... essayant de cohabiter avec ces personnes, comprenant leurs habitudes et leur mode de vie.
266. **Fabrizio** (*à Elena.*) C'est-à-dire, lesquelles? Celles de lorgner la maison des autres, de se mêler des affaires des autres? C'est-à-dire, quelles seraient ces habitudes ?
267. **Elena** (*à Fabrizio.*) Non, je ne sais pas ce que veut dire monsieur Dal Pez, quelles sont les habitudes que monsieur Dal Pez...
268. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena et s'adressant à elle.*) C'est ça qu'il veut dire? C'est ça qu'il veut dire?
269. **Elena** (*s'adressant toujours à Fabrizio mais regardant Dal Pez.*) ... avait qui, peut-être, ont été... cela, peut-être si, si...
270. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena et s'adressant à elle.*) Non, ça, c'est ça qu'il veut dire.
271. **Elena** (*change d'interlocuteur et s'adresse à Dal Pez.*) ... si monsieur Dal Pez arrive à communiquer avec monsieur Fabrizio et à expliquer à quelles habitudes, d'après lui, monsieur Fabrizio a, a mis fin, a... ou n'a pas, ou quelles choses importantes pour vous peut-être monsieur Fabrizio n'a pas suivi... n'a pas... n'a...
272. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena et regardant Dal Pez.*): Essayons un instant.
273. **Dal Pez** (*à Elena.*) Mais lui ne doit pas...
274. **Gaia** (*interrompant Dal Pez pour finir la phrase d'Elena à l'intention de Dal Pez lui-même.*) ... n'a pas respecté...
275. **Dal Pez** (*à Elena.*) Eh il ne, il ne, il ne, si, il ne doit pas monter pour faire la loi chez moi, hein ? Qu'il ait épousé ma fille, eh bien ok, dans le sens, c'est comme ça, qu'est-ce qu'on peut y faire ? Je ne peux pas l'empêcher. Elle fait ce qu'elle veut. C'est une tête folle celle-là aussi. Elle fait ce qu'elle veut. Mais, ensuite j'habite au-dessus, le devant est à moi. Ce que... La maison... Lui est l'invité alors comme vous dites. L'invité devrait au moins être bien éduqué. Je ne dis pas de mettre les patins mais pas non plus de... hein ?

276. **Elena** (à *Dal Pez*.) Et qu'est-ce qui, vous nous...
277. **Dal Pez** (en même temps qu'*Elena* et s'adressant à elle.) Vous comprenez?
278. **Elena** (à *Dal Pez*.) ... vous nous expliquez mieux justement...
279. **Dal Pez** (interrompant *Elena* et s'adressant à elle.) Quelqu'un qui vient, toi, l'invité, toi, toi, ne doit pas mettre toute la maison sens dessus dessous. Il fait ce qu'il veut.
280. **Fabrizio** (s'adressant à *Dal Pez* tout en regardant *Gaia*.) Mais ça fait vingt-deux ans que je suis ici, vingt-deux!
281. **Dal Pez**. Eh bien mes enfants! C'est déjà bien trop!
282. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Vingt-deux ans! Je suis invité !
283. **Dal Pez**. (Inaudible).
284. **Fabrizio** (à *Gaia*.) Un invité qui dure vingt-deux ans!? (à *Dal Pez* finissant par le regarder du coin de l'œil.) Mais qu'est-ce que c'est que ces raisonnements ?
285. **Elena**. Mais monsieur Fabrizio, vous aviez ressenti cette, cette exigence de monsieur Dal Pez de... ?
286. **Fabrizio**. De s'occuper de mes affaires?
287. **Elena**. Non, non...
288. **Dal Pez**. Tes affaires, tu pouvais t'en occuper chez toi!
289. **Elena**. (à *Fabrizio*)... cette exigence de... que peut-être... que ses habitudes ne soient pas peut-être bouleversées ou peut-être qu'il ait... qu'il vous sente un peu comme une personne qui entre dans sa famille et donc il vous a ressenti comme un étranger et donc il s'attendait peut-être à ce que vous vous adaptiez un peu plus... à ses habitudes. Non pas que ce soit obligatoire, mais vous l'avez sen... c'est-à-dire, vous l'avez, vous l'avez ressenti sa sensation ?
290. **Dal Pez** (à *Elena*.) Mais lui il se fait entretenir, vous comprenez? Il est venu chez moi...
291. **Fabrizio** (répondant à *Elena*, en même temps que *Dal Pez* et ignorant celui-ci.) Il a toujours été un ours, c'est-à-dire, il a toujours été un ours. Il fait comme ça. C'est-à-dire, moi, depuis que je le connais, il a toujours été comme ça. Mais même ma femme me l'a dit : « Laissons tomber parce que de toute façon ça ne sert à rien. » Moi, j'ai laissé tomber. Mais ces cinq dernières années, c'est comme ça. Six ans, c'est comme ça.
292. **Elena** (à *Fabrizio*.) Donc au début les rapports n'étaient pas aussi tendus.
293. **Fabrizio** (à *Elena*.) Mais moi j'ai to, j'ai toléré, j'ai beaucoup toléré. J'ai toléré... mais je demandais même à ma femme: "Mais pourquoi? C'est-à-dire, tu peux lui parler ? Peut-être..." des trucs de ce genre mais ils ne se parlent même pas, c'est-à-dire, je ne sais pas... mais dites donc, je n'en ai rien à foutre, ça ne m'intéresse pas. La seule chose qui m'intéresse c'est que lui, à chaque fois, il a toujours cette, cette chose qu'il reste là, il regarde, contrôle ce que je fais, si je déplace un vase...
294. **Dal Pez** (en même temps que *Fabrizio* et s'adressant à lui.) Je contrôlerai ce, je contrôlerai ce qui est à moi, de toute façon.
295. **Fabrizio** (poursuit, s'adressant toujours à *Elena*.) ... sur le balcon, sur le balcon de la maison, sur la terrasse, j'arrose et, comme ça s'est passé la dernière fois, et lui était là qui regardait, il faisait (il singe *Dal Pez*

- grommelant*), puis rapidement, éventuellement en mon absence, il prend et redéplace les choses, (*s'adressant à Dal Pez*) mais tu ne devais pas le faire.
296. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Je range.
297. **Elena** (*à Dal Pez.*) Cette attitude...
298. **Dal Pez** (*interrompant Elena et s'adressant à Fabrizio.*) Déplacer les choses.
299. **Fabrizio** (*répondant à Dal Pez et interrompant Elena.*) Comment "je range"? Je t'en prie.
300. **Dal Pez.** Mon Dieu! (*Inaudible*).
301. **Elena** (*à Dal Pez.*) Excusez-moi, excusez-moi.
302. **Dal Pez.** (*Inaudible*).
303. **Elena** (*cherchant à faire taire Dal Pez.*)Excusez-moi monsieur Dal Pez. (*À Fabrizio*) Cette attitude vous dérange parce que vous vous sentez contrôlé.
304. **Fabrizio.** Je me sens envahi.
305. **Elena** (*reformulant sur un ton empathique.*) Envahi.
306. **Fabrizio** (*à Elena.*) C'est-à-dire, c'est une invasion ça, parce que si avec ma femme nous décidons de mettre ceci... c'est ça qui doit lui entrer dans cette, dans cette caboche, si nous décidons de mettre...
307. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio.*) Caboche... (*inaudible*)
308. *Gaia fait un geste de la main pour demander à Dal Pez de ne pas intervenir.*
309. **Fabrizio.** ... les vases d'une certaine manière et un certain type de fleurs plutôt qu'un autre, c'est parce que je me suis mis d'accord avec ma femme, pas parce que c'est seulement ma décision. Ensuite lui il peut voir ce qui l'arrange, mais c'est comme ça, c'est-à-dire c'est comme ça.
310. **Elena** (*à Fabrizio*). Donc, si, si j'ai bien compris, de toute façon, votre comportement est, de toute façon, le comportement d'une personne normale qui, chez lui, avec sa propre femme, décide de, de, de faire certaines choses.
311. **Fabrizio** (*à Elena.*) Certes!
312. **Elena** (*à Fabrizio, regardant de temps en temps Dal Pez*). Alors que c'est ressenti par monsieur Dal Pez comme une volonté d'être maître de tout.
313. **Fabrizio** (*à Elena.*) Eh, mais il le dit lui-même.
314. **Elena** (*s'adressant surtout à Fabrizio.*) Justement, donc, peut-être, si vous parvenez à vous expliquer sur ce point...
315. **Fabrizio** (*à Elena.*) Il doit comprendre que cet appartement n'est pas le sien, c'est tout.
316. **Dal Pez** (*vociférant*) Cet appartement n'est pas à toi!
317. **Fabrizio** (*s'adressant à Elena.*) Mais il n'est pas à lui.
318. **Dal Pez** (*hurlant de plus en plus fort.*) Il n'est pas à toi et ne sera jamais à toi !
319. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant toujours à Elena.*) Ça n'est pas le sien, ça n'est pas le sien.
320. **Dal Pez** (*hurlant de toutes ses forces.*) Jamais il ne sera à toi, jamais!
321. **Fabrizio** (*regarde Gaia et semble déconcerté par la violence de la réaction de Dal Pez.*) Alors maintenant on s'en va, on arrête tout. Maintenant je prends un autre comprimé pour le cœur encore ce matin et j'ai résolu le problème. C'est pas possible. Il ne veut pas comprendre.

Observations

Observation 1 : Fabrizio et Dal Pez sont l'un à côté de l'autre et face à eux ils ont les médiateurs. Je suis perplexe quant à cette disposition. Selon moi, la disposition circulaire serait la meilleure dans la mesure où les participants peuvent choisir de se regarder et regarder les médiateurs sans devoir tourner la tête. En outre, cette disposition face à face avec les médiateurs induit une discussion plus avec ceux-ci qu'avec l'autre participant. D'autre part, une disposition des participants face à face serait peut-être trop impliquante ou risquerait de renforcer la situation d'opposition. Pour toutes ces raisons, la disposition circulaire me semble être le meilleur compromis.

Observation 2 : les interventions se superposent et on peut se demander s'il ne serait pas mieux que les médiatrices n'ajoutent pas à cette confusion. Les interruptions sont parmi les interactions plus fréquentes dans la communication interpersonnelle, en particulier dans les situations conflictuelles. Parmi les motivations de ces interruptions, j'en vois au moins trois. Premièrement, le désir de s'exprimer d'une manière générale. Deuxièmement, le désir d'empêcher l'autre de s'exprimer. Troisièmement, le désir de rectifier quelque chose que l'interlocuteur a dit et que l'on retient inexact. Ce type d'interaction n'est pas spécifique de la médiation.

Observation 3 : on peut se demander si le conflit qui fait l'objet de la médiation, entre Fabrizio et Dal Pez, n'est pas la conséquence d'un conflit passé entre Dal Pez et sa fille. Peut-être aurait-il été opportun de proposer une rencontre entre Dal Pez et sa fille.

Observation 4 : Le médiateur rappelle, au début, que son rôle n'est pas de prendre partie, mais en réalité il est quasiment inévitable que les participants veuillent démontrer au médiateur qu'ils ont raison, surtout au début de la médiation. Les participants ont besoin de se sentir compris et si le médiateur les comprend, il devrait comprendre qu'ils ont raison.

Observation 5 : je me demande s'il est juste d'interrompre les parties lorsqu'elles s'interrompent.

Observation 6 : il semble dans ce jeu de rôle que la règle proposée par les médiatrices de ne pas s'interrompre importe peu aux participants. Ils veulent se défouler et se disputer. Peut-être serait-il mieux de les laisser faire.

Observation 7 : le fait de ne pas vouloir donner raison ou tort peut être frustrant pour les participants. Il peut leur donner l'impression de ne pas être compris complètement ou, pis encore, considérant que qui n'est pas avec eux est contre eux, ils pourraient voir dans le médiateur un ennemi.

Observation 8 : Dal Pez semble totalement imperméable à l'influence de la médiatrice.

Observation 9 : il est intéressant de comprendre qui interrompt qui ou qui se superpose à qui, Dans ce jeu de rôle, il semble qu'aussi bien Fabrizio que Dal Pez s'interrompent mutuellement ou se superposent l'un à l'autre.

Observation 10 : dans le conflit, on peut observer trois phénomènes. Les adversaires haussent la voix, ils parlent plus rapidement et ils s'interrompent.

Observation 11 : le rythme des interactions et de la diction est plus rapide lorsqu'il y a un conflit alors que la communication requerrait un rythme plus lent.

Observation 12 : Gaia, dans sa présentation de la médiation, propose à chacun d'exprimer son propre point de vue. Je pense que ce n'est pas une bonne proposition. Le point de vue fait trop appel à la raison et prête le flanc à la contestation, ce qui n'est pas le cas des émotions. D'autre part, une telle proposition incite les parties à parler directement du conflit, ce qui leur fait peut-être peur, ce dont ils n'ont peut-être pas envie. Il serait mieux de proposer aux parties d'exprimer comment elles se sentent. Cela me semble être une proposition plus ouverte qui laisse aux parties la possibilité de ne pas affronter directement ce qui s'est passé.

CHAPITRE 24:

ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES

Au cours de cette analyse, j'aurai l'occasion de revenir sur des concepts déjà exposés précédemment en les approfondissant, en les discutant et en les illustrant.

Le conflit

En dehors des aspects historiques propres à chaque conflit que Robert Vion appelle « l'histoire interactionnelle »¹⁵⁰, on retrouve, dans celui qui oppose Dal Pez à Fabrizio, différentes dimensions culturelles qu'il est intéressant de souligner. L'une d'entre elles est la **dimension générationnelle**. Signalons à ce propos qu'une étude menée par le Centre de Médiation de Modène en Italie montre qu'en 2009, 50 % des demandes de médiation étaient "relatives à des conflits intergénérationnels.

On peut ajouter à cette dimension, l'**aspect régionaliste**. Dal Pez est du nord et Fabrizio est du sud, dans un pays où le nord est riche et le regarde le sud, plus pauvre, avec un certain mépris, d'où les mouvements fédéralistes et racistes tels que la Ligue du Nord. Il existe des stéréotypes concernant les gens du sud de l'Italie. Ils seraient fainéants par exemple. Ligne 143, Dal Pez dénie le fait que monsieur Fabrizio travaille. Il prétend qu'il passe son temps au café.

Dal Pez n'accepte pas Fabrizio. Il le trouve trop désinvolte. Il trouve qu'il se comporte comme s'il était « chez lui ». Pour Dal Pez, être chez soi signifie être propriétaire, comme cela ressort très explicitement de cette intervention :

83. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio*) Tu n'es pas chez toi! La maison appartient à, (*articulant distinctement chaque syllabe*) la par-celle-est-au-nom-de- Dal-Pez-E-li-sa-be-tta.

Il y a là un raccourci : **la maison ne t'appartient pas = tu n'es pas chez toi**. Cela aussi est très culturel, du moins dans le Nord de l'Italie où j'habite et où ce qu'on appellerait en France « le propriétaire » d'une maison en location est appelé ici « *il padrone di casa* », littéralement « le patron de la maison » ou en bon français « le maître de maison ». Le locataire n'est donc pas « le maître de maison ». Pour Dal Pez, donc, Fabrizio n'est pas chez lui car le fait qu'il soit marié avec sa fille n'est pas suffisant pour le considérer comme « maître de maison ».

Il y a un quatrième aspect culturel en jeu dans ce conflit et c'est le plus important, il s'agit de l'**aspect patriarcal**. Dans le Trentin – Haut-Adige, les propriétés se transmettent de

¹⁵⁰ Vion R., *La communication verbale*, Hachette, 2000

père en fils, indépendamment de la loi, comme le raconte Dal Pez. Une fille peut donc être légalement propriétaire d'une maison qui lui a été donnée par son père, mais moralement, son père y sera toujours considéré comme le maître. L'homme étant, dans cette culture patriarcale, le maître de maison, le problème se pose dans les cas où c'est l'homme qui vient s'installer dans une maison appartenant à sa femme ou à la famille dont elle est issue. Voilà pourquoi la règle est que ce soit la fille qui aille s'installer chez son mari et non le contraire, comme le raconte Dal Pez :

232. **Dal Pez** (*interrompant Elena.*) Ma maman, ma maman était de Cloz. Elle était née Dal Piaz. Et quand elle est venue à Coredo, elle est devenue Dal Pez. Elle est venue faire partie de notre famille et elle a déménagé dans la maison là où nous sommes maintenant et elle est devenue Dal Pez et elle a pris les habitudes de ce qui se faisait dans la maison de mes grands-parents, des grands-parents, de mes grands-parents, hein ? Alors (*poursuivant le récit de son histoire familiale*), ma grand-mère, elle n'était pas d'accord mais, enfin, elle est venue ici elle aussi, elle a déménagé. Elle (*la mère de Dal Pez*) est venue ici avec ma grand-mère. Elle est venue ici alors qu'elle habitait avec son frère, elle est venue ici seule... Celui-là (*Fabrizio*) il est monté de je ne sais où, de la Terogna (*la terre des Terroni*), voilà, et il s'est trouvé une maison déjà toute faite.

Si le père est le maître de la maison de la fille, il ne saurait y en avoir un autre. Si un homme vient s'installer dans la maison de sa femme, cela crée le conflit qui est au cœur de la présente médiation :

165. **Dal Pez.** Hé! Tu devais l'emmener en bas (*dans le sud*).

Ce conflit est aggravé par le racisme présent dans le nord de l'Italie à l'égard des gens du sud. Le fait que Fabrizio soit un Méridional exacerbe encore davantage le côté dramatique de la situation pour Dal Pez.

Il est facile de refaire une médiation après coup. Les médiatrices ont fait ce qu'elles ont pu. Ce qu'on peut dire, c'est que la médiation n'a pas permis d'approfondir les raisons profondes qui sont à l'origine du rejet profond de Dal Pez vis-à-vis de son gendre. Comme dit le proverbe : « Qui veut noyer son chien l'accuse de la rage. » Les médiatrices cherchent à faire émerger ce qui, dans le comportement de Fabrizio, est inacceptable pour Dal Pez, mais il semble que le problème discuté ne fait que cristalliser un rejet profond et non élucidé. Dal Pez accepte à la limite que Fabrizio soit chez lui, tout en précisant qu'il n'est pas le propriétaire :

215. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio.*) Chez lui, il fait ce qu'il veut...

Mais en même temps il n'accepte aucune des manifestations normale d'une personne qui vit chez elle :

197. **Dal Pez.** Moi je ne l'ai jamais vu se comporter d'une autre manière. Il est monté, (*imitant monsieur Fabrizio*) « c'est moi qui fais, j'attrape ici, qui fait ici, je change, je fais, je gare la voiture, la place, ici c'est à moi, ici et l'autre, j'attrape, je prends, je prends, je prends », comme ça.

En fait, Dal Pez n'accepte tout simplement pas que Fabrizio habite au dessous de chez lui, car en tant qu'homme, Fabrizio a vocation à être le maître de maison. Or, il ne saurait être le maître de maison dans un appartement qui appartient à la famille Dal Pez.

Nous sommes dans une médiation pénale et les parties pourraient viser un accord. Dans cet accord, il pourrait y avoir le retrait de plainte de Fabrizio. Mais en échange de quelle réparation Fabrizio retirerait-il sa plainte ? Une réparation symbolique ? Des excuses ? Comment imaginer un tel scénario sans un minimum de réconciliation entre les deux parties ? Nous sommes dans le cas de figure où les parties se connaissent et où leur conflit est partie intégrante de leur histoire commune. C'est ce genre de situation où un accord est difficilement envisageable sans un minimum de réconciliation qui justifie l'approche humaniste. C'est l'idée qui voudrait que tous les conflits soient de ce type qui justifie l'exclusion de l'approche négociative du champ de la médiation. Soyons clairs, le but ici serait que les deux parties se réconcilient. Cela ne semble cependant pas leur désir et particulièrement pas celui de Dal Pez. Cette médiation constitue un exemple patent du fait que le déroulement et l'issue d'une médiation sont totalement dépendants du désir des participants.

On peut voir dans cette querelle un des paradigmes conflictuels parmi les plus répandus, y compris chez les animaux, j'entends par là celui des luttes pour la possession d'un territoire, source de tant de guerres passées, présentes et futures. On retrouve ici à un niveau interindividuel le même type d'interactions que celui qu'on trouve dans un conflit comme celui qui oppose, par exemple, Israéliens et Palestiniens et que l'échange suivant résume parfaitement tout autant que dramatiquement :

- 316. **Dal Pez** (*vociférant*) Cet appartement n'est pas à toi!
- 317. **Fabrizio** (*s'adressant à Elena.*) Mais il n'est pas à lui.
- 318. **Dal Pez** (*hurlant de plus en plus fort.*) Il n'est pas à toi et ne sera jamais à toi !
- 319. **Fabrizio** (*en même temps que Dal Pez et s'adressant toujours à Elena.*) Ça n'est pas le sien, ça n'est pas le sien.
- 320. **Dal Pez** (*hurlant de toutes ses forces.*) Jamais il ne sera à toi, jamais!

Le dispositif ou « setting »

Un élément du *setting* est constitué par la disposition des protagonistes dans l'espace. Dans le jeu de rôle que nous analysons, les médiateurs étaient côte à côte et face à face avec les participants qui étaient eux-mêmes côte à côte. Compte tenu de l'importance du regard dans la communication, il est souhaitable que la disposition des participants dans l'espace soit ouverte et qu'elle permette aux participants de s'adresser, à leur choix, aux médiateurs comme aux autres participants. Une situation en face à face des participants serait tout autant erronée. Vue la peur engendrée par la rencontre, spécialement dans les situations conflictuelles, la situation en face à face rend la confrontation trop directe et risque

d'engendrer des mécanismes de défenses non propices à la communication. En résumé, je pense que la disposition physique dans l'espace la meilleure est la disposition circulaire dans le sens où elle n'induit rien et laisse aux participants le maximum de liberté de regarder qui ils veulent, quand ils le veulent, sans induction spatiale. La position des médiateurs par rapport aux participants, elle-même n'est pas à laisser au hasard. Nous trouvons une illustration de cette importance dans un exemple tiré d'un jeu de rôle réalisé dans le cadre d'un master de médiation où j'intervenais à l'université de Vérone. Les participants à la médiation étaient une équipe professionnelle de cinq personnes. Deux membres de l'équipe étaient au centre d'une polémique qui les opposait à leurs trois collègues. Au cours de la médiation, les deux médiateurs s'étaient installés de part et d'autre des deux membres en question. Lors de l'analyse du jeu de rôle, l'un des membres du couple problématique déclara qu'il s'était senti mis de côté, séparé physiquement par le médiateur des trois collègues avec lesquels il était en conflit, ce qui renforçait ainsi l'idée de sa marginalisation. Le mieux est donc, pour les médiateurs, de laisser les participants choisir leur place et de s'installer ensuite.

J'ajouterai un élément qui mérite d'être souligné. Cet élément a à voir avec la confidentialité. La garantie de confidentialité rassure les participants, particulièrement dans la médiation pénale. Or, il est fortement souhaitable que la pièce où se déroule la médiation soit bien isolée de manière à ce que personne, à l'extérieur, ne puisse entendre ce qui s'y dit. Il est inutile de déclarer au début que la médiation est confidentielle si quelques minutes après, les parties entendent la personne de la pièce à côté se racler la gorge. Si j'en parle, c'est tout simplement que j'ai malheureusement eu l'occasion d'être témoin d'un tel fait.

Une autre caractéristique du dispositif, dans le cas de la médiation pénale, est que celle-ci devrait se dérouler dans un lieu neutre, dépourvu de connotations partisans ou bien encore juridiques pour une activité qui se veut extrajudiciaire. La recommandation n° R (99) 19 du Conseil de l'Europe stipule en effet que « Cette règle investit le médiateur de la responsabilité de veiller à choisir le lieu de la médiation dans l'intérêt des parties, c'est-à-dire un lieu neutre. »¹⁵¹

Certains centres de médiation portent une attention particulière à la décoration du lieu et à l'accueil, prévoyant parfois des boissons pour les participants. Tout ce qui peut contribuer à compenser l'anxiété générée par la rencontre est bienvenu et il ne faut pas, à mon sens, considérer ces éléments comme des gadgets inutiles mais comme des formes d'attention particulière à l'égard des participants à la médiation tout à fait utiles.

¹⁵¹ Médiation en matière pénale. Recommandation n° R (99) 19 et exposé des motifs. Éditions du Conseil de l'Europe. 2000, page 34.

La légitimation des médiatrices

Le fait que les deux médiatrices soient des femmes ne semble pas avoir eu d'incidence sur leur légitimation de la part des participants. En revanche, la différence d'âge (Elena et Gaia ont toutes les deux la trentaine alors que Fabrizio a cinquante-neuf ans et monsieur Dal Pez a plus de quatre-vingt ans) semble avoir eu un certain effet qu'il est difficile de mesurer. Toutefois, on peut noter ligne 262, le ton paternaliste avec lequel monsieur Dal Pez appelle Elena, l'une des médiatrices, « ma petite ». Il n'y a peut-être rien de délégitimant là-dedans, mais la différence d'âge, en dehors du sexe, sont des éléments « structurels », indépendants de la volonté du médiateur, qui sont susceptibles de délégitimer celui-ci aux yeux des participants. Je ne reviendrai pas sur l'importance de la légitimation du médiateur dont il a déjà été question plus haut mais il me paraissait intéressant ici de souligner cette appellation (« ma petite ») qui pose question. Si monsieur Dal Pez voit Elena comme « sa petite », quelle crédibilité lui accorde-t-il ? Quelle importance donne-t-il à ses interventions ou à ses propositions ?

S'adresser aux participants

S'adresser aux participants pose un certain nombre de questions. Celle du tutoiement ou du vouvoiement par exemple ou bien encore celle d'employer le nom de famille ou bien le prénom. Ce qui est frappant dans le présent jeu de rôle, presque choquant, c'est que les médiatrices appellent l'un des participants par son prénom, Fabrizio, Fabien en français, en n'omettant pas toutefois de faire précéder cette appellation par « monsieur », « monsieur Fabrizio » donc ; alors qu'elles appellent l'autre participant par son nom de famille, « monsieur Dal Pez ». Le fait que monsieur Dal Pez soit plus âgé explique peut-être ce plus grand formalisme et on pourrait faire l'hypothèse que le « monsieur » qui tranche avec l'usage du prénom dans le cas de « monsieur Fabrizio » n'a pour but que de tenter de rétablir un certain équilibre. Il est évident qu'une égalité de traitement dans l'apostrophe évite tout risque de donner l'impression à l'une ou l'autre partie d'une plus ou moins grande proximité à l'égard de l'autre, ce qui pourrait jeter le doute sur l'équidistance du médiateur à l'égard des participants.

L'introduction de la médiation

Gaia introduit la médiation. Elle le fait simplement sans insister sur les possibles difficultés, ne faisant aucune référence au conflit qui a conduit les parties à la médiation mais plutôt au fait que les médiatrices ont déjà rencontré séparément les deux participants. Ses expressions expriment l'attitude non-directive qui sied à l'esprit de la médiation. « chacun de vous *pourra* dire son propre point de vue » ; « ce que chacun de vous *a envie* de nous communiquer et de communiquer à l'autre partie » ; « Je propose, si, *si ça vous va à tous les deux*, de, peut-être, commencer avec *qui veut* parler en premier » ; « Si quelqu'un *a envie* de parler » sont autant de

formulations qui dénotent le désir de la médiatrice de laisser aux participants un maximum de liberté et d'initiative dans le processus de médiation. Certains médiateurs pénaux considèrent que c'est à la victime de parler la première, justement sur la base de sa position de victime. C'est elle qui a souffert et c'est donc elle qui aurait le plus besoin et peut-être le plus de droit de s'exprimer. Ce choix méthodologique contient implicitement l'idée que la victime a droit à certaines prérogatives, ce qui contredit le principe de l'équidistance. Je crois qu'il vaut mieux éviter toute rigidité et tout apriorisme. La médiation n'est ni un interrogatoire, ni une interview. Ce sont les participants qui gèrent leur parole, aussi bien au niveau du contenu que des tours de parole.

Notons également qu'après quelques minutes, face aux nombreuses interruptions advenues entre Fabrizio et Dal Pez, Elena propose ce qui est généralement fait au cours de l'introduction, à savoir que les participants ne s'interrompent pas. Nous reviendrons plus tard sur cette règle dans le paragraphe qui traite des interruptions.

Le jeu des regards

Dans cette communication à quatre, dans ce « tétralogue », les regards constituent des indications non verbales intéressantes. Le regard peut indiquer qui est le destinataire du discours ou bien encore le désir de voir la réaction de la personne regardée au discours d'un tiers. On observe cela dès le début lorsque, en réaction à la proposition faite par Gaia aux participants de s'exprimer, monsieur Dal Pez regarde monsieur Fabrizio. Au bout d'un instant, monsieur Fabrizio regarde également monsieur Dal Pez. Ils se regardent comme pour se concerter sur la désignation de celui qui sera le premier à parler. Alors qu'au cours de la présentation liminaire faite par Gaia, les deux parties étaient centrées sur la médiatrice, ce premier échange de regard constitue également une première forme de communication entre les parties. Dans la médiation, particulièrement dans la médiation des conflits, tout se passe comme si la relation des participants avec le médiateur servait d'étayage à la relation entre les participants. Souvent, dans un premier temps, les participants se fuient du regard et s'adressent au médiateur. Si l'un des buts de la médiation est la mise en relation des parties, cette mise en relation débute par des échanges de regards entre personnes qui souvent avaient peur de se rencontrer. On peut considérer cette forme d'interaction comme un premier résultat de la médiation. Notons enfin que s'il peut y avoir des regards adressés sans parole, il y a également des interventions faites sans le regard comme dans l'exemple suivant :

121. **Fabrizio** (*à Dal Pez, sans le regarder.*) Mets le feu, que veux-tu que je te dise?

Ce phénomène est intéressant à signaler. Il équivaut souvent à une charge émotionnelle négative telle que la vue de l'autre est devenue insoutenable. Cependant, l'échange verbal est encore possible, ce qui signifierait que regarder l'autre est plus impliquant que lui parler. Du reste, observons que la situation trilogique de la médiation permet de regarder l'autre sans être vu, ce qui n'est évidemment pas possible dans un dialogue.

Les interruptions et leur gestion par le médiateur

Phénomène non spécifique de la médiation, les interruptions n'en sont pas moins caractéristiques des situations conflictuelles. Si, souvent dans ces dernières, les parties évitent de se rencontrer, lorsqu'elles se rencontrent, elles veulent exprimer leur point de vue et vivent le discours de l'autre comme faux, accusateur, blessant, non compréhensif, dangereux. Pour toutes ces raisons, chacun réagit au quart de tour, coupant et interrompant l'autre. Tout cela aboutit souvent à deux monologues dans la mesure où il n'y a pas d'écoute. On peut imaginer, mais cela reste à confirmer, que l'influence du médiateur tend à réduire ces interruptions. Dans la présente médiation, toutefois, les interruptions sont très nombreuses. Elles prennent différentes formes.

Les interruptions opportunistes

Premièrement, elles interviennent lorsqu'un locuteur marque une pause dans son discours. Il n'a manifestement pas fini de s'exprimer et un autre locuteur l'interrompt alors. Parfois cette pause intervient au milieu d'une phrase. Le locuteur cherche ses mots. C'est alors qu'un autre discours s'introduit. On trouve plusieurs exemples de ce premier type d'interruption dès les toutes premières interactions entre les protagonistes :

2. **Fabrizio** (*qui jusqu'alors était resté les bras croisés.*) Nous pouvons expliquer...
3. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Raconte, raconte, toi.
4. **Gaia.** Faisons...
5. **Fabrizio.** Moi j'ai déjà raconté que j'ai porté plainte, donc...
6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.

On pourrait appeler cette première catégorie d'interruptions, les « **interruptions opportunistes** ». C'est-à-dire que le locuteur interrompant (L2) profite de cette pause où le locuteur interrompu (L1) cherche ses mots pour introduire son propre discours.

Les interruptions immédiates

Un deuxième type d'interruptions est plus directe et plus brutal. Il intervient alors même que L1 est en train de parler. L1 s'arrête alors de parler. Il s'agit d'une interruption à proprement parler. On observe ce type d'interruption dans cet échange initial :

7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.
8. **Fabrizio** (*à Dal Pez, interrompant Gaia.*) Mais la plainte, c'est moi qui l'ai déposée.
9. **Gaia** (*interrompant Fabrizio.*) Excusez-moi, juste une seconde.

L'interruption ne s'opère pas sur le champ. Parfois il y a une brève superposition des discours mais l'intervention de L2 aboutit au silence, du moins momentanée, de L1 qui, la plupart du temps, ne termine pas son intervention. On peut toutefois estimer

que, malgré l'apparence brutale de l'interruption (quelqu'un « prend » la parole à quelqu'un d'autre), l'interaction reste dialogique dans la mesure où L1 se tait pour écouter celui qui l'interrompt, L2. On pourrait appeler cette interruption, « **interruption immédiate** » dans la mesure où elle produit un effet instantané sur L1 qui se tait, parfois au beau milieu d'une phrase ou d'une démonstration.

Les interruptions double-monologiques

Un troisième type d'interruption est en fait une sorte de variante du précédent type. L2 intervient alors que L1 est en train de parler mais cela n'empêche pas ce dernier de poursuivre son discours. Il y a alors superposition de deux discours ou « chevauchement de parole », pour reprendre l'expression de Catherine Kerbrat-Orecchioni, comme dans l'échange suivant :

6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.
7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.

Il est fâcheux que ce soit la médiatrice qui, dans ce cas, interrompe l'un des participants, mais nous nous trouvons bien ici en présence de ce troisième type d'interruption que j'appellerai « **interruption double-monologique** » dans la mesure où elle aboutit à un double monologue. On peut se demander s'il s'agit bien d'une interruption puisque L1 ne cesse pas de parler, ce que j'indique dans la transcription du jeu de rôle par l'indication « *en même temps* ». Je pense qu'au moins deux arguments sont en faveur du classement de ce type d'interaction au rang des interruptions. Premièrement, l'intention de L2 est bien d'interrompre L1. Deuxièmement, il y a de toute façon interruption de l'écoute de la part de L2. Dans la transcription, le rôle de L2 (celui qui interrompt) se déduit du fait que son discours intervient après celui de L1. L'indication « *en même temps* » indique donc qu'il y a eu antériorité du discours de L1 auquel, à un certain moment, s'est superposé celui de L2. Il ne s'agit donc pas de deux discours parfaitement superposés, auquel cas on ne pourrait pas parler d'interruption.

Le problème méthodologique posé par les interruptions

Le problème de l'interruption pose un autre problème, méthodologique celui-là : le médiateur doit-il intervenir pour empêcher ce phénomène, effectuant lui-même l'acte qu'il combat, ou bien doit-il le laisser se produire, quitte à faire remarquer ensuite aux participants qu'ils s'interrompent mutuellement ou que l'un d'entre eux interrompt souvent l'autre, ce qui risque d'ailleurs d'être vécu comme une critique si la remarque est unilatéralement adressée ? Dans le présent jeu de rôle, les médiatrices ont choisi l'option d'intervenir.

Admettons tout d'abord que la proposition de ne pas s'interrompre réciproquement est tout à fait légitime. Elle est faite une première fois par Elena, quelques minutes après que la médiation ait commencé.

20. **Elena.** Peut-être, voilà, peut-être vaut-il mieux, nous avons oublié de spécifier qu'il est très important que vous réussissiez à parler chacun votre tour de manière à ce que vous réussissiez à écouter aussi ce que l'autre personne a à dire, comme ça nous réussissons mieux à communiquer.
21. **Fabrizio.** Oui, à condition qu'il ne dise pas de bêtises.

Notons la réaction de Fabrizio qui semble n'accepter que partiellement la proposition d'Elena, « à condition que Dal Pez ne dise pas de bêtises ». Vu le nombre de fois où, dans cette médiation comme dans de nombreuses médiations conflictuelles, chacune des parties a l'impression que l'autre dit des bêtises, la réserve de Fabrizio équivaut à un refus de la proposition d'Elena, refus qui se vérifiera d'ailleurs, aussi bien de la part de Dal Pez que de la part de Fabrizio tout au long de la médiation.

La proposition est réitérée d'une manière un peu plus appuyée par Gaia, quelques minutes plus tard :

46. **Gaia** (à *Fabrizio*.) nous le laissons parler, nous le laissons parler et puis vous pourrez exprimer absolument, si vous voudrez, votre point de vue contraire ou différent de monsieur Dal Pez. (*A tous les deux*) Je vous demande cela parce qu'il est important que chacun ait la place pour, pour dire exactement ce qu'il éprouve et ce qu'il ressent par rapport à l'autre. Donc nous sommes justement ici pour, pour que chacun de vous, quoi que, puisse entendre son propre, le point de vue de l'autre. Ok? C'est une demande que je vous fais parce qu'autrement nous ne pouvons pas nous comprendre.
47. **Fabrizio.** Mais s'il dit des choses qui ne sont pas vraies, j'ai bien le droit d'intervenir.

Notons que Gaia s'implique personnellement : « C'est une demande que je vous fais, parce qu'autrement nous ne pouvons pas nous comprendre. » Notons également que c'est de nouveau Fabrizio qui refuse la proposition ou tout du moins qui en subordonne l'acceptation à la condition que Dal Pez ne dise pas des choses qui ne soient pas vraies, ce qui revient une fois encore à la refuser. Il revendique d'ailleurs ce refus lorsqu'il dit : « j'ai bien le droit d'intervenir ».

La question de la légitimité d'une proposition préalable faite aux participants de ne pas s'interrompre ayant été posée, revenons donc à la question de la gestion des interruptions de la part du médiateur lorsque celles-ci se produisent dans le cours de la médiation. Ici, deux points de vue s'affrontent.

La position interventionniste

Un premier considère que le médiateur doit être assez ferme sur cette question sous peine d'encourir au moins trois risques. Le premier est que, compte tenu de la tension qui règne parfois entre les parties, en particulier lorsque les participants sont les partenaires d'un couple, la discussion dégénère sous l'effet de la frustration et débouche sur une escalade de la violence pouvant même amener les personnes à en venir aux mains. Le deuxième est que les participants reproduisent le type

d'interaction auquel ils se livrent habituellement dans lequel une intervention en entraîne automatiquement une autre, relativement intégrée et prévisible, dans une sorte de quasi-schéma Stimulus-Réponse, réduisant la médiation à un coup d'épée dans l'eau. Le troisième est que le plus fort des deux participants, celui qui parle le plus fort ou celui aussi qui a le plus de poigne ou celui qui est le plus affirmé ou le plus agressif ou bien encore celui qui s'exprime avec le plus de facilité empêche l'autre de s'exprimer. Dans tous ces cas de figure, le médiateur risque de perdre le contrôle de la situation est d'être neutralisé dans son action.

La position « laisser faire »

Un deuxième point de vue considère en revanche que la médiation est une option et pas une obligation ; qu'en tant que communication, elle ne peut fonctionner que si les deux parties le désirent et enfin qu'au bout du compte le médiateur ne dispose d'aucun moyen pour imposer aux participants de ne pas s'interrompre.

Ma position

Je pense que les arguments en faveur de chacune de ces deux positions sont tous valables. Ce problème n'est pas secondaire dans la mesure où il est presque constant dans toute médiation, ne serait-ce que dans la médiation d'une discussion ou d'un débat. Je pense que la légitimité du médiateur, son autorité consentie (*autorevolezza*), la proposition initiale et éventuellement réitérée en cours de route de ne pas s'interrompre, et de constants feed-back sur de possibles dérapages, sans rigidité ni autoritarisme devraient constituer une voie médiane valable. Dans la présente médiation, les médiatrices font preuve d'une certaine directivité et d'une rigidité excessive, fruits de leur inexpérience. La proposition ayant été refusée par Fabrizio, je pense que toute tentative de faire parler chacun assez profondément, l'un après l'autre, quel qu'en soit le bien-fondé, était vouée à l'échec. De fait, les participants n'ont pas cessé de s'interrompre du début à la fin et d'interrompre les médiatrices. J'ai dénombré pas moins de quinze interventions des médiatrices visant à faire taire un participant pour laisser parler l'autre, plus cinq interventions sur le fonctionnement de la médiation qui portaient sur cette règle (voir tableau 1). Il n'est de règle qui vaille que celles que l'on se donne à soi-même, éventuellement sur proposition d'autrui. Dans ce cas, manifestement, les participants n'ont pas souhaité se donner cette règle.

Quand les médiatrices elles-mêmes sont interrompues

Les médiatrices elles-mêmes sont très souvent interrompues et on distingue trois situations où elles sont interrompues, l'une n'étant pas exclusive de l'autre :

Premièrement, elles sont interrompues par un des participants qui s'adresse à elles. Cette situation est assez banale dans la conversation de tous les jours ; malheureusement dirai-je, car elle dénote un manque d'écoute. Donnons-en tout de même un exemple tiré de notre jeu de rôle :

16. **Gaia**. Et...

17. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*) Et quoi? Il est venu, il pouvait bien s'en aller chez lui.

Dal Pez, profitant d'une hésitation de Gaia (interruption que j'appelle « opportuniste »), l'interrompt en réagissant au seul mot qu'elle venait de prononcer, comme si selon lui il n'y avait rien à redire. Dans cette médiation, le rythme assez rapide des échanges laisse peu de place à la perplexité et les interruptions opportunistes sont nombreuses.

Deuxièmement, elles sont interrompues par un des participants qui s'adresse à l'autre participant, le plus souvent sur un mode conflictuel. On note, dans ce cas de figure, que les interventions de la médiatrice qui ont été interrompue sont en quelque sorte des intrusions dans un échange entre les participants qui n'en tiennent pas compte. Ces interventions se révèlent inutiles.

Troisièmement, elles sont interrompues dans une intervention qui était elle-même une interruption. Cela donne une succession de chevauchement caractéristique des situations de manque d'écoute.

Voyons l'exemple suivant qui combine la seconde et la troisième situation :

6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.

7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.

8. **Fabrizio** (*à Dal Pez, interrompant Gaia.*) Mais la plainte, c'est moi qui l'ai déposée.

En fait, dans cet exemple, Gaia s'introduit dans un échange entre Dal Pez et Fabrizio. Elle opère ce que j'appelle une « interruption double-monologique » de Dal Pez et est à son tour interrompue par Fabrizio. Ce schéma va se répéter plusieurs fois au cours de la médiation. Les médiatrices, par peur de perdre le contrôle de la situation, interviennent interrompant l'un des participants qui s'adressait à l'autre. Ce qui frappe dans ce schéma, c'est que les participants ne semblent pas le moins du monde tenir compte de l'intrusion de la médiatrice. Cela démontre que ce sont bien eux et eux seuls qui ont la médiation en main. Quand ils le souhaitent, ils écoutent la médiatrice, s'adressent à elle au lieu de répondre à l'autre participant, lui posent une question, etc. Quand ils ne veulent pas tenir compte d'elle, ils se centrent sur l'autre participant, et les interruptions des médiatrices n'y font rien et se révèlent inutiles à cet égard, ce qui est intéressant à noter d'un point de vue méthodologique. Tout se passe comme si, face à deux sollicitations (celle du participant B et celle d'un médiateur), le participant A se mettait sur l'orbite de l'un des deux, un peu comme un électron autour d'un noyau. Que le médiateur soit mis hors circuit est une bonne chose si la communication entre les participants est constructive. **C'est lorsque le médiateur est devenu inutile qu'il a paradoxalement atteint son but.** Si ce n'est

pas le cas et si la communication est du genre de celle en œuvre dans l'exemple qui vient d'être exposé, la médiatrice est comme neutralisée. La situation demeure trilogique au niveau de l'interaction mais elle devient dialogique au niveau de l'échange. L'enjeu de cette médiation n'est pas d'instaurer une interaction qui a habituellement lieu sur un mode conflictuelle, mais d'instaurer une communication empathique. Toutefois, on peut se demander si les échanges conflictuels dans la médiation sont les mêmes que ceux qui se déroulent en dehors de la présence des médiatrices, quand bien même celles-ci semblent neutralisées dans leurs capacités d'intervention. La présence du tiers, même réduit au rang de spectateur, induit l'obligation de donner à voir quelque chose, les torts de l'autre probablement. Il me semble assez évident toutefois qu'à certains moments les participants sont tellement pris dans leur échange qu'ils « oublient » momentanément les médiatrices.

La question de l'allocutaire

La situation médiative, par sa structure ternaire, est une situation au minimum trilogique, elle est souvent plus complexe encore dans la mesure où les médiateurs sont souvent deux, voire même trois selon certains modèles. D'autre part, le nombre de participants dépasse lui-même souvent le nombre de deux comme dans les médiations impliquant tous les membres d'une équipe en conflit. Il en résulte une combinatoire d'autant plus riche que le nombre de protagonistes est important. Se pose alors la question de savoir qui parle à qui. Si le but de la médiation est d'instaurer une communication aussi empathique que possible entre les participants, il n'est pas sans importance d'observer si, au cours de la médiation, les participants tendent à s'adresser progressivement de plus en plus les uns aux autres plutôt qu'aux médiateurs.

Pour y parvenir, définir qui est l'allocutaire n'est pas toujours une tâche facile, comme l'explique Catherine Kerbrat-Orecchioni : « Les *indices d'allocution* sur la base desquels on peut identifier le destinataire direct sont loin d'être toujours clairs. Il convient en effet de distinguer à ce sujet :

- (1) Des indices discrets et décisifs, de nature verbale : séquence métacommunicative (« c'est à vous que je parle ma sœur »), ou pronom de deuxième personne accompagné d'un appellatif. Ces marqueurs sont clairs, mais leur présence dans le texte conversationnel est exceptionnelle.
- (2) Sont à l'inverse utilisés beaucoup plus systématiquement d'autres types d'indices – mais qui présentent l'inconvénient d'être non discrets, donc plus délicats à interpréter.
 - Signalons d'abord un indice de nature verbale : la teneur des propos, qui peuvent « concerner » plus directement tel ou tel interlocuteur potentiel.
 - Indices de nature non verbale : orientation du corps et direction du regard.

Ce critère de la direction du regard est fondamental pour Goffman, qui va jusqu'à définir l'« *addressed* » comme « celui vers qui le locuteur dirige son attention visuelle ». Mais son application fait souvent problème, car le regard est une donnée éminemment flexible (il peut « glisser » d'une personne à l'autre au cours de la production d'un même énoncé), et l'identification de sa cible est d'autant plus malaisée que « regarder quelqu'un », ce n'est pas forcément le regarder « en face ». »¹⁵²

Dans le présent jeu de rôle comme dans les suivants, j'ai indiqué entre parenthèses à qui s'adressait le locuteur dans tous les cas où pouvait exister un doute ou dans les cas où il y avait une discordance entre le texte et l'allocutaire tel que désigné par exemple par le regard.

En fait, souvent, lorsqu'un participant s'adresse au médiateur, l'autre participant est le destinataire réel du message mais de manière indirecte. Tout se passe comme si la présence du médiateur permettait au participant, en s'adressant à lui, de s'adresser en même temps à l'autre participant. C'est ce que Catherine Kerbrat-Orecchioni appelle un « trope communicationnel ». Ce phénomène nous intéresse dans la mesure où il semble être très fréquent dans la médiation. Dans le présent jeu de rôle, on observe que Fabrizio s'adresse beaucoup plus souvent à monsieur Dal Pez au travers des médiatrices, alors que dès le début, monsieur Dal Pez s'adresse plus souvent directement à Fabrizio. Dans l'échange suivant, toutefois, monsieur Dal Pez s'adresse à Gaia, qui était en train de reformuler ses propos, en parlant de Fabrizio à la troisième personne. Celui-ci lui répond en s'adressant aux médiatrices et en parlant à son tour de monsieur Dal Pez à la troisième personne. Monsieur Dal Pez reçoit effectivement le message dont il était bien le destinataire en s'adressant, cette fois-ci, directement à Fabrizio :

79. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Gaia.*) Il fait sans permission lui. Tout est à lui.
80. **Fabrizio**. Mais peut-être on est en train de, on est en train de faire fausse route, c'est-à-dire...
81. **Elena** (*s'adressant à Fabrizio et l'interrompant.*) Excusez-moi, excusez-moi, excusez-moi...
82. **Fabrizio** (*à Gaia*). Mais ça n'est pas une question de permission, pas de permission, là c'est chez moi. Moi j'habite, je cohabite avec sa fille qui est ma femme et, enfin, je veux dire, comment fait-il à dire que je ne suis pas chez moi?
83. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio*) Tu n'es pas chez toi! La maison appartient à, (*articulant distinctement chaque syllabe*) la par-celle-est-au-nom-de- Dal-Pez-E-li-sa-be-tta.

On peut s'interroger sur la signification de ce phénomène et faire au moins trois hypothèses. La première serait que Fabrizio sentirait la communication avec monsieur Dal Pez très difficile, voire impossible, et qu'il s'en remettrait au jugement des médiatrices (« comment fait-il à dire que je ne suis pas chez moi ? »). La seconde serait qu'en s'adressant aux médiatrices, il s'adresse en réalité à monsieur

¹⁵² Kerbrat-Orecchioni C. et Plantin C., *Le trilogue*, Presses Universitaires de Lyon, 1995.

Dal Pez avec lequel la relation est trop tendue pour avoir un contact direct. Dans ce cas on pourrait effectivement parler de « trope communicationnel ». Fabrizio chercherait tout de même, au travers des médiatrices, à communiquer avec monsieur Dal Pez. Une troisième hypothèse serait que Fabrizio méprise ouvertement monsieur Dal Pez en parlant de lui aux médiatrices à la troisième personne, en sa présence même, ce qui est une manière de lui nier le statut d'interlocuteur. Cette dernière attitude semble prévaloir dans la réplique suivante :

64. **Fabrizio.** Enfin, vous voyez comment il est?

Ces trois hypothèses sont exclusives l'une de l'autre. Dans la première, Fabrizio ne cherche pas la communication avec monsieur Dal Pez. Il cherche quelqu'un qui le comprenne. Dans la seconde, il cherche la communication avec monsieur Dal Pez au travers des médiatrices. Dans la troisième, il dénie à monsieur Dal Pez le statut d'interlocuteur, il fait comme s'il n'était pas là ou bien il parle de lui comme d'un objet. Dans la seconde hypothèse, il *parle à l'autre* (au travers des médiatrices). Dans les deux autres, il *parle de l'autre*. Il se peut que Fabrizio, dans ce jeu de rôle, navigue entre ces trois attitudes. En tout cas, la présence des médiatrices lui permet d'exprimer des choses qui seront entendues par monsieur Dal Pez et auxquelles ce dernier répondra. Une fois encore, on voit le **rôle d'étayage** joué par le médiateur dans la communication. La présence du médiateur permet de ne pas couper le contact avec l'autre participant. Lorsque la communication est impossible, ce qui est très frustrant pour celui qui s'exprime, la réaction de celui-ci peut être de deux ordres. D'une part, il peut s'énerver, introduisant dans la communication des éléments polémiques ou agressifs, ce qui envenime le conflit en le surchargeant d'attaques personnelles. D'autre part, il peut interrompre la communication et s'en aller. La présence du médiateur offre une ressource à celui qui ne se sent pas compris. Cette ressource est un être humain qui comprend, dans un moment où l'interlocuteur ne semble pas comprendre. Cette compréhension a un effet apaisant et limite les risques de rupture du dialogue avec la partie adverse. On voit très bien comment Fabrizio « navigue » entre les médiatrices et monsieur Dal Pez, tour à tour allocutaires privilégiés et secondaires. Et les moments où il se retourne vers les médiatrices sont les moments où il sent la communication avec monsieur Dal Pez impossible. Cela lui évite de couper le contact avec monsieur Dal Pez et, à un certain moment, de revenir vers lui. Sans la présence des médiatrices, il y aurait probablement une rupture de contact assez rapide. De fait, monsieur Fabrizio et monsieur Dal Pez ont l'habitude de se disputer et cela n'apporte aucune évolution au conflit en cours. Le médiateur permet d'éviter la rupture de contact est cela est un phénomène essentiel dans la situation médiative.

Dans la configuration du jeu de rôle présentement analysé, nous avons deux médiatrices et deux participants. Dans une telle configuration, il est rare que les médiateurs interagissent verbalement entre eux au cours de la médiation mais cela n'est pas exclu. En tout cas, dans notre jeu de rôle, cela ne s'est pas produit. Lorsqu'un des médiateurs s'exprime au cours de la médiation, il peut s'adresser à l'une ou l'autre des parties ou bien aux deux à la fois. Lorsqu'un participant s'exprime, il peut s'adresser à l'autre participant, à l'un ou l'autre des médiateurs ou

aux deux médiateurs ensemble. Voyons comment cela s'opère dans la médiation ici analysée.

Dans la présentation liminaire de la médiation, il est clair que Gaia s'adresse aux deux participants. Par contre, dans l'interaction suivante :

9. **Gaia** (*interrompant Fabrizio.*) Excusez-moi, juste une seconde.

Gaia s'adresse exclusivement à Fabrizio en le regardant, lui demandant en quelque sorte de se taire.

De même, dans l'interaction suivante :

11. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Alors faisons commencer Fabrizio, si ça vous va monsieur Dal Pez?

Gaia s'adresse exclusivement à monsieur Dal Pez en le regardant et elle lui demande s'il accepterait que Fabrizio commence.

Les participants eux-mêmes s'adressent parfois directement l'un à l'autre comme dans cette interaction :

6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.

7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.

8. **Fabrizio** (*à Dal Pez, interrompant Gaia.*) Mais la plainte, c'est moi qui l'ai déposée.

Ici monsieur Dal Pez s'adresse directement à Fabrizio en le regardant du coin de l'œil. Fabrizio lui répond, s'adressant à lui en le regardant directement. On peut noter que l'intervention de Gaia dans cette interaction peut être considérée comme ce que Catherine Kerbrat-Orecchioni appelle une « intrusion »¹⁵³ En effet, monsieur Dal Pez s'adresse à Fabrizio (qui d'ailleurs lui répond) et Gaia, dans son intention de définir qui commence et de faire en sorte que celui qui commence ne soit pas interrompu, s'introduit au milieu de cet échange. Cette intervention de Gaia reste sans effet. Elle est d'ailleurs interrompue par Fabrizio qui répond à Dal Pez.

Les participants peuvent également s'adresser à l'une ou l'autre des médiatrices ou bien aux deux à la fois. Dans la phase initiale, Gaia ayant pris l'initiative d'introduire la médiation, c'est à elle et non à Elena que s'adresse Fabrizio dans sa première intervention :

2. **Fabrizio** (*qui jusqu'alors était resté les bras croisés.*) Nous pouvons expliquer...

Non sans avoir cependant consulté Dal Pez du regard. Cette négociation subtile au travers du regard sur « qui commence » est empreinte d'attention, ce qui semble indiquer une intention de ménager l'autre et de se ménager soi-même. Il est intéressant de noter que monsieur Dal Pez qui est le premier à regarder le participant « adverse » (Fabrizio ne le regardera, lui, qu'après), adresse ses premières

¹⁵³ Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales*, tome 1. Armand Colin, Paris, 1990, page 180.

interventions à Fabrizio et non aux médiatrices comme on le constate dans l'échange suivant :

3. **Dal Pez** (*à Fabrizio.*) Raconte, raconte, toi.
4. **Gaia**. Faisons...
5. **Fabrizio** (*interrompant Gaia et s'adressant à elle.*) Moi j'ai déjà raconté que j'ai porté plainte, donc...
6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.

Il ne s'adressera directement et explicitement à Gaia que lorsque celle-ci le sollicitera personnellement dans l'interaction suivante :

11. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Alors faisons commencer Fabrizio, si ça vous va monsieur Dal Pez?
12. **Dal Pez**. Oui, oui.

On peut s'interroger sur la signification de cette centration presque exclusive, au moins au début, sur Fabrizio. Ce court-circuitage des médiatrices n'aidra pas la tentative de celles-ci de porter la communication avec Fabrizio sur un plan plus empathique. Fabrizio, d'une certaine manière, « utilise » davantage les médiatrices.

Dans les premières minutes de cette médiation, Elena n'intervient pas et c'est à Gaia que les participants s'adressent, mais dans les interactions successives, c'est bien aux deux médiatrices que Fabrizio s'adresse comme dans la réplique suivante où l'usage de la deuxième personne du pluriel (non significative en français car elle se confond avec le vouvoiement, mais sans ambiguïté dans la langue italienne) indique bien que les deux médiatrices sont destinataires du message :

64. **Fabrizio**. Enfin, vous voyez comment il est?

On notera également certaines situations où Fabrizio s'adresse spécifiquement à Elena comme dans la réplique suivante :

233. **Fabrizio** (*à Elena.*) Regarde-moi ça, c'est une chose...

Ou encore, vers la fin :

317. **Fabrizio** (*s'adressant à Elena.*) Mais il n'est pas à lui.

Le médiateur comme dérivatif

La porte de sortie du dialogue de sourds

Il arrive assez fréquemment que les protagonistes d'un conflit campent sur leurs positions, entrant dans un jeu d'interactions parfois répété mille fois où chaque réplique en induit une autre dans ce qui ressemble à un dialogue stérile et circulaire entre sourds dont les acteurs n'arrivent pas à sortir quand il ne débouche pas sur un

phénomène d'escalade qui me mener aux pires violences. Quand cette forme de dynamique s'instaure en l'absence d'un médiateur, il est très difficile pour les parties d'en sortir. Souvent le ton monte et devient offensif. Seule une perche externe, en l'occurrence celle d'un médiateur, permet aux protagonistes de sortir de ce cercle vicieux. On note ce phénomène dans la séquence suivante :

5. **Fabrizio.** Moi j'ai déjà raconté que j'ai porté plainte, donc...
6. **Dal Pez** (*s'adressant à Fabrizio.*) Moi, c'est moi qui l'ai appelée la police.
7. **Gaia** (*en même temps que Dal Pez.*) Non, mais y a pas de problème, en attendant chacun de vous aura l'occasion de parler.
8. **Fabrizio** (*à Dal Pez, interrompant Gaia.*) Mais la plainte, c'est moi qui l'ai déposée.
9. **Gaia** (*interrompant Fabrizio.*) Excusez-moi, juste une seconde.
10. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia.*) Moi ... avant... *inaudible*
11. **Gaia** (*à Dal Pez.*) Alors faisons commencer Fabrizio, si ça vous va monsieur Dal Pez?
12. **Dal Pez.** Oui, oui.

Dans cette séquence, les parties interagissent très rapidement. L'enjeu est la revendication de la position de victime. Fabrizio rappelle qu'il a porté plainte. Dal Pez rappelle que c'est lui qui a appelé la police. Les participants interagissent sans tenir compte de Gaia. Les médiatrices sont totalement neutralisées et, de ce fait, n'ont plus aucune influence. Elles pourraient, à la limite, ne plus être là. Dans ce court instant, il n'y a plus de médiation. Cela ne serait pas problématique si l'échange entre Fabrizio et Dal Pez était constructif, mais ce n'est pas le cas. Ce qui fait sortir les deux protagonistes de cette dynamique est une intervention de Gaia, qui propose une organisation de la communication dans laquelle chacun parle à tour de rôle. En l'occurrence elle propose que ce soit Fabrizio qui commence. Cette intervention permet de restaurer un minimum d'écoute. En fait, plus que l'intervention de Gaia, c'est la décision, à un certain moment, de la part des participants, d'écouter la médiatrice qui leur permet de restaurer ce minimum d'écoute. En effet, celle-ci n'en était pas à sa première tentative et les précédentes étaient restées infructueuses. Toutefois, sa présence et ses interventions ont offert une porte de sortie aux participants qu'ils ont saisie... jusqu'à la prochaine joute.

L'issue de secours face à l'hostilité

Dans les échanges conflictuels, il arrive parfois que l'un des protagonistes se livre à des attaques personnelles qui n'ont plus pour but de communiquer, fût-ce de manière conflictuelle, sur l'objet du conflit mais de blesser l'autre. Quelle que soit la source du conflit, dans de tels cas, une autre source vient s'ajouter qui réside dans ce que j'ai appelé la « blessure d'amour-propre ». Généralement, de telles attaques ne restent pas sans effet. Elles peuvent provoquer soit une fermeture de la part du participant qui en est l'objet, soit une réaction symétrique. De telles attaques ne peuvent, de toute façon, rester sans effet dans une relation duelle. Dans la médiation, en revanche, l'allocutaire ne se sent pas obligé de réagir puisqu'il peut passer la main au médiateur. Cette délégation que permet la présence du médiateur évite les phénomènes d'escalade qui n'apportent rien à la communication et compromettent le

résultat de la médiation. Comme le fait remarquer Catherine Kerbrat-Orecchioni, le trilogue : « est moins contraignant pour les participants, dont l'un peut se mettre provisoirement sur la touche sans menacer gravement le déroulement de la conversation, et qui ne sont jamais au même degré que dans l'échange duel acculés à la prise de parole. »¹⁵⁴ Dans notre jeu de rôle, on observe ce phénomène à diverses reprises, notamment dans cet échange :

53. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*) Des choses pas vraies, il ne sait même pas ce qu'il dit, allons, allons, allons, des choses pas vraies.

54. **Gaia** (*à Dal Pez.*) vous pensez que ... que monsieur Fabrizio ne, ne dit pas des choses vraies.

55. **Dal Pez.** Lui a dit que je dis des choses pas vraies. Voilà, des choses pas vraies... Il est monté ou il est pas monté? Il est monté, oui. Il monte, il met, il fait, justement: "chez moi par-ci, chez moi par-là". Voilà (*silence*). Non, non, la police parce qu'au moins qu'il reste dehors. Qu'il aille le plus loin qu'il peut.

Quand Dal Pez dit : « il ne sait même ce qu'il dit », cette attaque est apparemment hors sujet et vise seulement à exprimer son mépris pour Fabrizio. La médiatrice intervient, ce qui exonère Fabrizio de répondre, en faisant une reformulation inexacte mais qui a le mérite de rétablir une vraie communication.

Le même phénomène est observé dans les cas de menaces et l'exemple suivant est encore plus édifiant :

59. **Dal Pez.** Mais oui! Il vient, il veut faire la loi (*Agressif, il se retourne vers Fabrizio avec un ton provocateur*) Allez, allez, allez, monte encore!

60. **Fabrizio** (*aux médiatrices*). Enfin, je dois réagir? Qu'est-ce que je dois faire?

Dal Pez défie Fabrizio : « Allez, monte encore », signifiant : « essaie un peu, tu vas voir ! » Fabrizio n'est pas obligé de répondre à Dal Pez. Cette fois-ci il réagit mais en s'adressant aux médiatrices. Et le contenu de sa réaction est encore plus explicite : il demande s'il doit réagir. Il ne se serait sûrement pas posé cette question dans un contexte duel.

D'autres exemples expriment non pas une attaque personnelle ou une menace mais un rejet en bonne et due forme comme dans l'intervention suivante de Dal Pez à laquelle Fabrizio ne répond pas :

55. **Dal Pez.** Lui a dit que je dis des choses pas vraies. Voilà, des choses pas vraies... Il est monté ou il est pas monté? Il est monté, oui. Il monte, il met, il fait, justement: "chez moi par-ci, chez moi par-là". Voilà (*silence*). Non, non, la police parce qu'au moins qu'il reste dehors. Qu'il aille le plus loin qu'il peut.

56. **Gaia.** Vous pensez que monsieur Fabrizio n'est pas chez lui, donc qu'il a envahi votre espace?

« Qu'il aille le plus loin qu'il peut » dit Dal Pez. Un peu plus tard, Dal Pez revient à la charge sur le même registre dans l'échange suivant :

¹⁵⁴ Kerbrat-Orecchioni C. et PLANTIN C., *Le trilogue*, Presses Universitaires de Lyon, 1995, page 7.

66. **Fabrizio.** Il est comme ça toute la journée, c'est-à-dire... Mon médecin m'a dit que je devais rester calme, aujourd'hui je reste calme.
67. **Dal Pez.** Qu'il t'envoie à la mer ton médecin, comme ça tu t'en vas, à la mer!
68. **Elena.** Si vous voulez, si vous voulez, peut-être vous pourriez expliquer à, à monsieur Fabrizio quelles sont les actions...

De nouveau, Fabrizio ne répliquera pas et passera la main à Elena, la médiatrice.

Convaincre les médiatrices

Alors que tous les manuels de médiation rappellent que le médiateur doit être impartial, alors que cette impartialité est dans l'essence même du rôle du médiateur, alors enfin que le médiateur lui-même indique aux participants en conflit que son rôle n'est pas de prendre partie, on est bien obligé d'admettre ce paradoxe : il arrive très fréquemment que les participants ne cessent de vouloir démontrer aux médiateurs leur bonne foi, le fait qu'ils ont raison. Cela questionne sur le rôle que devrait vraiment avoir le médiateur. Celui-ci doit-il véritablement être neutre ? Doit-il tout gober, même les discours les plus invraisemblables ? Peut-il rester de marbre face à une mauvaise foi manifeste ? Et comment les participants sentent ce refus de prendre partie ? Ne la ressentent-ils pas comme une distance ? Comme un refus de s'engager dans le conflit ? Lorsqu'un participant s'adresse à un médiateur, il peut le faire alors qu'il s'adresse en réalité à l'autre participant, opérant alors un « trope communicationnel ». Il peut s'adresser à la fois à l'autre participant et au médiateur. Enfin il peut s'adresser seulement au médiateur, ramenant l'autre participant au rôle de simple *by-stander*, c'est-à-dire, dans la définition d'Erving Goffman, une personne présente mais dont la participation à la conversation n'est pas ratifiée, c'est-à-dire pas considérée. Dans ce dernier cas, on peut se demander pourquoi il le fait. Il a besoin d'être compris, cela est évident. Mais à mon avis, son désir va au-delà. Il n'a pas le sentiment que son point de vue soit relatif. Il a bien sûr le sentiment d'avoir raison et « être compris » signifie pour lui que le médiateur comprenne qu'il a raison. Dans cet échange, par exemple, on sent que monsieur Dal Pez cherche la confirmation de Gaia :

47. **Fabrizio.** Mais s'il dit des choses qui ne sont pas vraies, j'ai bien le droit d'intervenir.
48. **Dal Pez** (à Gaia). Mais regarde, mais il porte plainte, c'est lui qui porte plainte...

Monsieur Dal Pez se penche vers Gaia. Il trouve incohérent que Fabrizio se plaigne du fait qu'il dise des choses fausses alors que c'est Fabrizio qui a porté plainte, comme si – qui sait pourquoi ? - seuls les accusateurs pouvaient mentir. On a l'impression qu'il prend Fabrizio en flagrant délit d'incohérence et qu'il essaie de convaincre la médiatrice de cette incohérence. « Regarde » lui dit-il.

Toutefois, cette attitude des participants qui consiste à vouloir démontrer au médiateur qu'ils ont raison n'est pas systématique. Certains participants ont vraiment envie de se réconcilier, ou bien ils ont envie de comprendre l'autre, ou bien encore ils ont envie d'être compris de l'autre. Ils sont plus centrés sur l'autre que sur le médiateur. Cependant, même dans ce cas, ils ne sont pas insensibles à ce que peut

penser le médiateur. Aucun participant n'est insensible à une éventuelle intervention du médiateur pouvant légitimer le bien-fondé de ce qu'il ressent, surtout lorsque ce bien-fondé n'est pas reconnu par l'autre participant. La marge de manœuvre du médiateur est donc étroite : faire sentir à chaque participant le bien-fondé de ce qui ressent sans pour autant donner tort à personne. Par conséquent, il ne saurait rester distant, emmuré dans sa neutralité. Si les participants ont besoin de son approbation, cela signifie que cette approbation joue un rôle utile pour eux. C'est peut-être là que le concept d'équiproximité (opposé à celui d'équidistance) trouve son sens. Le médiateur ne peut pas rester neutre et insensible.

La difficile neutralité du médiateur

Je me souviens d'un jeu de rôle durant l'une des premières formations à la médiation pénale en Italie, en 1999, celle dont je parle dans « Mon rapport au sujet », et d'une réplique d'un participant qui jouait le rôle du médiateur. Cette réplique advenait en réaction à une demande de réparation économique assez consistante. Le médiateur laissa échapper : « *Però !* », ce qui, en italien signifie à peu près : « Eh bien ! », marquant par là sa stupéfaction face au caractère disproportionné de la proposition. Cette réaction spontanée est, au bout du compte, une forme d'évaluation de la demande de la victime (nous sommes dans une médiation pénale). Mais les réactions sont parfois subtiles, comme dans notre jeu de rôle, par exemple dans l'échange suivant :

56. **Gaia.** Vous pensez que monsieur Fabrizio n'est pas chez lui, donc qu'il a envahi votre espace?
57. **Dal Pez.** Mais oui!
58. **Gaia** (*silence incrédule.*): Que monsieur Fabrizio n'a pas le droit d'être chez lui. Vous vous sentez envahi par ça, vous vous sentez...

On sent Gaia ahurie. Elle ne sait plus quoi dire, d'où le silence. Elle est éberluée. Elle a du mal à comprendre que Dal Pez se sente envahi par Fabrizio qui est chez lui et ne dépasse pas les limites établies d'un commun accord. Apparemment Dal Pez ne s'en rend pas compte mais la réaction de Gaia à la vidéo est assez évidente, tant est qu'on entend quelques ricanements de la part des observateurs. Il paraît évident que la neutralité du médiateur est un mythe total. Le médiateur est une personne douée de sentiments et réagit comme toute personne. Il peut certes se contrôler pour ne pas prendre partie, ni émettre de jugement et c'est ce que Gaia fait. C'est pour cela que je distingue une neutralité de sentiment qui est pour moi une utopie et une neutralité de comportement que l'on peut appeler « impartialité ». On devrait d'ailleurs distinguer ces deux termes plutôt que d'en faire des synonymes et conserver le terme de neutralité au monde des sentiments ou même, comme le fait Michèle Guillaume-Hofnung, au non-intéressement au résultat de la médiation, et celui d'impartialité à celui de l'action. Cette distinction rendrait compte de manière plus exacte de la réalité.

La réaction du destinataire secondaire dans la médiation

Le participant à une médiation peut réagir à ce que dit un autre participant, que ce participant s'adresse à lui ou au médiateur, mais il peut aussi réagir à ce que dit le médiateur, quand bien même il ne serait pas le destinataire privilégié de l'intervention. Cela se produit notamment lorsque le médiateur pose une question qui contient un implicite, admis par le destinataire privilégié mais pas par le destinataire secondaire. Voyons, par un exemple, comment cela peut se produire :

75. **Gaia** (à *Dal Pez*). ... et vous, cela vous dérange et vous voudriez que monsieur Fabrizio vous demande la permission pour quelque chose?

76. **Fabrizio** (à *Gaia*). Mais quelle permission je dois demander !?

Pour Gaia qui est en empathie avec Dal Pez, la question qu'elle pose a un sens. En posant cette question, Gaia semble accepter au moins l'idée que Dal Pez puisse vouloir que Fabrizio lui demande la permission d'on ne sait quoi. Il ne s'agit pas d'une reformulation. Dal Pez n'avait pas parlé auparavant de « permission ». Toutefois, la question de Gaia est légitime, elle n'est pas hors de propos et est tout à fait dans le champ de ce que dit Dal Pez. Fabrizio réagit vivement à la question de Gaia. Ce qu'il faut bien voir, c'est qu'il ne réagit pas contre Dal Pez, mais contre la médiatrice. Il réagit contre l'idée que la médiatrice puisse concevoir et accepter que Dal Pez veuille que lui, Fabrizio, lui demande la permission pour ceci ou cela. De fait, il demande, interloqué, à Gaia : « Mais quelle permission dois-je demander !? » et il éprouve le besoin d'expliquer à Gaia, la médiatrice, que sa question n'a pas de sens :

82. **Fabrizio** (à *Gaia*). Mais ça n'est pas une question de permission, pas de permission, là c'est chez moi. Moi j'habite, je cohabite avec sa fille qui est ma femme et, enfin, je veux dire, comment fait-il à dire que je ne suis pas chez moi?

Cette intervention n'est pas un véritable trope communicationnel, même s'il est évident que Fabrizio s'adresse également à Dal Pez. Fabrizio, dans cette intervention, s'adresse prioritairement à la médiatrice dont la question l'a visiblement scandalisé. L'intervention est bi-adressée avec un sens légèrement différent pour chacun des destinataires. Pour Dal Pez, le message consiste à lui rappeler qu'il (Fabrizio) est chez lui. Pour la médiatrice, Gaia, le message est de lui dire qu'il n'a aucune permission à demander à Dal Pez et que, donc, sa question précédente est sans objet.

Ce phénomène est permanent dans la médiation et constitue une des difficultés majeures pour le médiateur en même temps qu'il est une des ressources majeures de la médiation. Lorsque le médiateur parle à l'un des participants, il parle également à l'autre ou aux autres qui, bien qu'étant destinataires secondaires, sont concernés par ce que dit le médiateur. Ce dernier, par son empathie, par ses reformulations ou par ses questions peut donner l'impression de prendre fait et cause pour la partie adverse, ce qui ne peut laisser le ou les autres participants indifférents. Le médiateur ne devrait jamais oublier ce point. Lorsqu'il s'adresse à un participant (P1), il

s'adresse également à l'autre participant (P2). Médier, ce n'est pas faire deux entretiens individuels parallèles. Dans la médiation plus que dans toute autre intervention auprès d'un groupe (un groupe étant composée d'au moins deux personnes), l'intervenant, c'est-à-dire dans ce cas le médiateur, lorsqu'il s'adresse à P1 ne doit pas seulement tenir compte de P1 mais également de P2 et même de P3, P4, P5, etc. suivant le nombre de participants à la médiation. Aucune intervention adressée à un participant ne laisse les autres participants indifférents, surtout dans une situation conflictuelle. Le médiateur doit se montrer empathique, mais cette empathie même est susceptible d'être perçue par la partie adverse comme une forme de proximité et donc partialité. La question qui se pose ici est fondamentalement celle de l'effet que produit sur un participant la manifestation de l'empathie du médiateur à l'égard de l'autre participant.

Mais ce même phénomène qui, dans certains cas, peut être source de difficultés est l'un des ressorts principaux de la médiation. La médiation aide aussi à la compréhension entre les parties grâce précisément à ce phénomène, surtout lorsque l'intervention du médiateur consiste en une reformulation. Le même discours, celui d'un participant 1 (P1), peut être perçu différemment par un participant 2 (P2) dès lors qu'il est reformulé par un tiers impartial, légitimé et digne de confiance. La reformulation offre une deuxième possibilité pour P2 de comprendre ce que vient d'exprimer P1 renforcée notamment par le fait que le message est exprimé avec d'autres mots et par la voix d'un autre, dénuée d'hostilité.

Sur la base de ce qui vient d'être dit de la reformulation, se pose une question importante qui est celle de son destinataire réel dans le cadre de la médiation. Le médiateur reformule-t-il ce qu'a dit P1 prioritairement à l'intention de P1, comme il le ferait dans un entretien individuel ou bien le fait-il prioritairement à l'intention de P2 comme pour aider ce dernier à comprendre ce que dit P1 ? La désignation de l'allocutaire est porteuse de sens. Choisir P2 comme destinataire réel d'une reformulation de ce qu'a dit P1, opérant un véritable trope communicationnel, signifie clairement « vouloir faire comprendre à P2 ce que dit P1 » et presque « le lui expliquer ». Nous sommes ici à la limite de la traduction.

Quand le médiateur essaie de traduire

Le fait même que le médiateur organise une rencontre entre des personnes qui, sans lui, ne se seraient pas rencontrées ou difficilement, permet à celles-ci de communiquer et peut-être de se comprendre. Ensuite, au cours de la médiation, la présence du médiateur, évitant les dérives habituelles du dialogue conflictuel, constitue une autre opportunité pour une compréhension mutuelle. Enfin, entrant toujours davantage dans le détail, les interventions du médiateur peuvent contribuer à une meilleure compréhension des parties entre elles ou à la conclusion d'un accord. Parmi ces interventions, il y a notamment la reformulation dont nous venons de parler qui peut éclairer, par le biais ou non d'un trope communicationnel, le discours de l'autre. Mais l'intervention médiatrice par excellence, celle qui vise le plus

explicitement à faire comprendre à A ce que dit B, est celle que j'appellerai la « **tentative de traduction** ». Je parle de « tentative » car le cadre de référence, au sens de Carl Rogers, du destinataire de la traduction est beaucoup moins clair et répertorié que ne peut éventuellement l'être le code d'une langue cible dans une traduction linguistique. D'autre part, nous savons très bien que dans un conflit, l'attitude du destinataire de la traduction n'est pas ouverte. Il y a des peurs, des fermetures, des attitudes défensives, des émotions qui font écran à une compréhension empathique de l'autre. « Tentant de traduire », donc, le médiateur peut s'adresser directement à chacun des protagonistes dans l'intention explicite de rendre compréhensible la position de l'autre. Formellement, cette intention se manifeste par l'usage de la troisième personne, référée à la personne dont le médiateur essaie de rendre la position compréhensible. Dans notre jeu de rôle, nous trouvons nombre de ces tentatives de traduction. Ainsi dans l'exemple suivant :

107. **Fabrizio** (*lui-même en même temps que Dal Pez et qu'Elena.*) Moi j'ai tous les droits de rester là. Mais invité de qui ? Mais je t'en prie !
108. **Gaia** (*à Dal Pez*). Monsieur Fabrizio ...
109. **Fabrizio** (*interrompant Gaia.*) Encore avec cette histoire d'invité!
110. **Gaia** (*à Dal Pez*). ... voulait peut-être dire qu'il...
111. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia.*) Il pue après un certain temps l'invité. (*Un dicton trentin dit que l'invité est comme le poisson, après quelques jours il pue.*)
112. **Gaia** (*à Dal Pez*). ... qu'il ne, ne ...
113. **Fabrizio**. Non, eh non, si on fait comme ça, si on continue sur ce, sur, sur ce plan... C'est un plan qui... Je l'avais dit, pour moi, cette rencontre, que la plus grosse difficulté était de lui faire comprendre certaines choses.

Dans cet échange, Gaia tente d'expliquer à Dal Pez ce que Fabrizio voulait dire. Elle est, en quelque sorte, freinée dans son élan par l'affront (« *Il pue après un certain temps l'invité* ») fait par Dal Pez à Fabrizio qui, de manière compréhensible et légitime, réagit. Elle est aussi probablement découragée par rapport à la capacité d'entendre de Dal Pez en ce moment précis où il prononce ces injures.

Une autre tentative de traduction, cette fois-ci du discours de Dal Pez destinée à Fabrizio, semble atteindre au moins partiellement son but :

124. **Gaia**. Peut-être monsieur Dal Pez voulait dire que cette maison, il la sent sienne parce que émotionnellement il y est né, il y a toujours vécu avec ses grands-parents, ses parents, ses enfants et émotionnellement il y est très attaché à cette maison.
125. **Fabrizio**. Oui, bon, d'accord. Ça je suis d'accord. Je peux aussi comprendre ça, mais le problème est que lui ne peut pas, comme il a fait la dernière fois, moi j'étais sur la terrasse en train...

Notons que cette tentative de traduction ne s'applique pas à une intervention précise qu'aurait faite Dal Pez. Elle constitue presque une hypothèse dans le sens où elle va au-delà de ce que Dal Pez a pu dire explicitement jusque là. On pourrait presque parler de « traduction hypothétique ». Elle n'en constitue pas moins une tentative d'amener Fabrizio à comprendre empathiquement Dal Pez. La traduction, au sens où je l'entends, dans le cadre de la médiation, n'est pas une traduction linguistique. Il

s'agit de faire comprendre ce que ressent l'autre et pas forcément ce qu'a dit l'autre. Je disais que cette tentative avait au moins partiellement atteint son but dans le sens où Fabrizio répond : « Oui, bon, d'accord. Ça je suis d'accord. Je peux aussi comprendre ça. » Même si ensuite il émet des réserves, quelque chose est passé par le biais de la médiatrice, de Dal Pez à Fabrizio.

On trouve une autre illustration très démonstrative de l'utilité de la traduction dans l'exemple suivant. Fabrizio dit :

162. **Fabrizio.** ... ou mieux, si ta fille ne m'avait pas épousé, ce qui est différent, non pas que j'aie épousé ta fille, souviens-toi de ça!

163. **Dal Pez.** Souviens-toi de quoi?

Dal Pez ne comprend pas. Fabrizio insiste :

164. **Fabrizio.** Souviens-toi que c'est ta fille qui m'a épousé.

165. **Dal Pez.** Hé! Tu devais l'emmener en bas (*dans le sud*).

Dal Pez continue à ne pas comprendre, mais Gaia tente de traduire en utilisant presque les mêmes mots :

167. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*) Peut-être monsieur Fabrizio veut-il dire que ça a été un choix de votre fille de l'épouser, et alors...

168. **Dal Pez.** Choix... elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là?

Dal Pez comprend et se positionne par rapport à cette remarque de Fabrizio concernant le fait que sa femme, c'est-à-dire la fille de Dal Pez, ait décidé de se marier avec lui. Fabrizio, en disant cela, fait remarquer que la fille de Dal Pez a décidé de la situation présente. Ce dernier réplique en se désolidarisant de sa fille : « *elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là?* » C'est comme si il disait que la décision de sa fille n'engageait qu'elle et qu'il ne la partageait pas. C'est une position discutable pour Fabrizio, mais l'intervention de Gaia a permis de faire un pas dans la communication sans avancer pour autant dans ce qui pourrait ressembler à une réconciliation.

Analysons un dernier exemple intéressant :

209. **Fabrizio.** Non, je n'ai jamais dit quelque chose de ce genre. Je n'ai jamais dit: "ici, c'est moi qui commande". Absolument.

210. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio.*) Peut-être...

211. **Fabrizio.** Je n'ai jamais dit. Ça n'est même pas mon intention.

212. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*) Peut-être monsieur Fabrizio ne veut pas dire qu'il veut commander, mais il vit la maison comme sa maison. Peut-être ce n'est pas tant le fait de commander que...

213. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*): Ça n'est pas sa maison!

214. **Gaia** (*à Dal Pez*). C'est la maison du, qu'il vit avec sa femme, qui est votre fille mais qui est aussi sa femme. Et peut-être ça n'est pas tant le fait de se comporter comme maître chez soi que de se comporter comme chez soi, comme s'il vivait l'appartement de sa femme.

215. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio.*) Chez lui, il fait ce qu'il veut...

Dans cette tentative en deux temps, Gaia essaie dans un premier temps d'amener Dal Pez à comprendre que Fabrizio vit la maison comme sa maison, non pas qu'elle lui appartienne, mais qu'il s'y sent chez lui. Cette tentative échoue puisque Dal Pez interrompt Gaia pour lui dire que cette maison n'est pas la maison de Fabrizio. Gaia essaie de poser le problème sur un plan subjectif et empathique, mais Dal Pez le replace sur un plan objectif : « Ça n'est pas sa maison ! ». Il est toutefois frappant de constater la différence fondamentale de ton lorsque Dal Pez dit à Gaia que « ça n'est pas sa maison » par rapport au ton qu'il emploie lorsqu'il dit la même chose à Fabrizio. Il ne s'agit pas d'un ton retenu par politesse dès lors qu'il s'adresse à « une étrangère », à savoir la médiatrice qu'il ne connaît pas. On sent que le ton de Dal Pez est totalement dépourvu d'agressivité. Pourtant, il réagit aux mêmes stimuli cognitifs mais ce n'est pas la même personne qui lui parle. Tout se passe comme si la colère était plus générée par la personne de Fabrizio que par le contenu du message. Ce fait est très fréquent, pour ne pas dire systématique, dans la médiation. Les mêmes propos, prononcés par le médiateur, sont susceptibles d'être entendus et discutés alors que, prononcés par la partie adverse, ils ne font que provoquer la colère. Nous sommes là, selon moi, en face d'une fonction essentielle du médiateur qui explique l'efficacité de la médiation.

Dans un deuxième temps, Gaia repart à la charge et essaie de faire comprendre à Dal Pez, d'une manière d'ailleurs assez confuse, que Fabrizio ne fait que se comporter « *comme chez lui* ». Dans ce « comme », il y a deux implicites. Le premier qui est que Fabrizio n'est pas vraiment chez lui. Être « chez soi » et être « comme chez soi », ce n'est pas la même chose. Cette formulation se présente comme une concession à ce que dit Dal Pez qui prétend que Fabrizio n'est pas chez lui, qu'il est seulement *l'invité*. Mais c'est aussi une tentative de préciser la situation de Fabrizio qui, en vertu d'un deuxième implicite, peut néanmoins légitimement se sentir chez lui. Le message, cette fois-ci, passe. Dal Pez répond : « *Chez lui, il fait ce qu'il veut...* », ce qui, dans la bouche de Dal Pez, est une concession énorme, d'autant qu'à l'intervention 83 il déclarait : « *Il n'est pas chez lui* ». On peut donc considérer que la tentative de traduction de Gaia a abouti.

On pourrait voir dans la réponse de Dal Pez une contradiction. D'une part cette maison n'est pas la sienne (« *Ça n'est pas sa maison !* »), mais d'autre part il est chez lui (« *Chez lui, il fait ce qu'il veut...* »). Cette apparente contradiction est au cœur du conflit. En fait, pour Dal Pez, Fabrizio n'est chez lui qu'en vertu du mariage, mais cette maison n'est pas à lui. La meilleure preuve en est que si Fabrizio se séparait de sa femme, il devrait quitter cette maison :

86. **Fabrizio.** Je suis marié avec, avec ta fille et donc j'ai le droit d'être là.

87. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio*) Tant que ça dure.

Probablement, Dal Pez n'accepte pas Fabrizio comme gendre. Ce dernier est un « *terrone* » et cela le disqualifie dès le départ. Dal Pez n'accepte donc pas Fabrizio. Tout au plus le tolère-t-il. Il aimerait que Fabrizio soit dans ses petits souliers, qu'il adopte un profil bas, qu'il se sente comme un simple invité dans cette maison (« *Elle*

est à ma fille, elle n'est pas à toi. Toi, ici tu es l'invité, tu restes là et tu te tiens toi un peu tranquille... »), ce qui est moins qu'un locataire. Or, la position de Fabrizio est plus proche de celle d'un locataire que de celle d'un invité. Il habite légalement dans ce qui est son domicile conjugal. Lorsque Dal Pez dit « Chez lui il fait ce qu'il veut... », il semble parler plus d'un locataire que d'un invité. Il semble donc que la tentative de traduction de Gaia ait amené une évolution dans la position de Dal Pez. Cette évolution est insuffisante en ce que le problème est ailleurs. Dal Pez n'accepte fondamentalement pas Fabrizio et s'il accepte qu'il soit « chez lui » dans l'appartement de sa femme, c'est au prix de nombreuses brimades et à condition qu'il reste enfermé chez lui. Un désaccord demeure également quant aux faits en ce que Dal Pez prétend que Fabrizio empiète sur son territoire alors que ce dernier le nie.

On voit, au travers de ces exemples, tout à la fois la complexité mais aussi l'utilité de ces tentatives de traduction pour aider les participants à se comprendre. Il semble bien que nous soyons là en présence d'une intervention spécifique de la médiation, ce qui va dans le sens de l'opinion de Michel Lobrot qui voit dans la traduction, le trait caractéristique de la médiation.

Quand le médiateur intervient sur la méta-communication

Parmi les objets sur lesquels le médiateur peut intervenir, il en est un qui a à voir non pas avec le contenu des interventions des participants mais avec la manière dont les participants communiquent. Cet objet s'appelle la méta-communication. Dans l'exemple suivant, l'intervention de Gaia porte sur la méta-communication autant qu'elle constitue un rappel des règles de communication proposées au début :

- 47. **Fabrizio.** Mais s'il dit des choses qui ne sont pas vraies, j'ai bien le droit d'intervenir.
- 48. **Dal Pez.** Mais regarde, mais il porte plainte, c'est lui qui porte plainte...
- 49. **Fabrizio** (*en même temps, à Gaia.*) Mais s'il dit que (*inaudible*) terrasse, je sais pas moi.
- 50. **Gaia.** (*à Fabrizio*) Mais il donne son point de vue. Alors, si, si monsieur Dal Pez a la possibilité de donner son point de vue, vous aurez à votre tour la possibilité de dire vos, votre vérité. Non, personne, ni moi, ni ma collègue Elena avons l'intention de donner tort, raison ou... Ça c'est vous qui le déciderez si vous avez envie de le décider.

Fabrizio revendique le droit d'intervenir si Dal Pez dit des choses « pas vraies ». Dans son intervention méta-communicative, Gaia relativise le point de vue de Dal Pez, rappelant à Fabrizio que c'est *son* point de vue et non pas *la* vérité. Ce faisant, elle donne une indication sur le sens de l'interaction en cours où chacun ne donne que *son* point de vue. Elle ajoute l'idée de l'équité : « si monsieur Dal Pez a la possibilité de donner son point de vue, vous aurez à votre tour la possibilité de dire vos, votre vérité » Enfin, elle inscrit les médiatrices dans cette boucle méta-communicative en rappelant le sens de leurs propres interventions : « ni moi, ni ma collègue Elena avons l'intention de donner tort, raison ». Le message implicite est

donc : « inutile d'intervenir pour relever les contre-vérités de Dal Pez. Nous ne sommes de toute façon pas là pour juger » L'intervention de Gaia contribue à qualifier ce qui se passe au niveau des interactions, au-delà du contenu des interventions des uns et des autres. On notera qu'après cette intervention de Gaia, Fabrizio cessera, dans l'immédiat du moins, d'intervenir alors que Dal Pez parle.

Le discours du droit vs le discours des émotions

Ce jeu de rôle rejoint en partie ce qui a été dit précédemment sur le retranchement derrière les règles dans le cadre d'un conflit. Par ailleurs, nous sommes en présence d'un contraste entre deux discours. D'une part, nous avons celui du bon droit et du bon sens. De l'autre, nous avons un discours essentiellement émotionnel et irrationnel. En l'occurrence, le discours de Fabrizio est très compréhensible. Il est marié et il vit avec sa femme dans la partie qui leur appartient d'une maison commune où habite également, dans une autre partie, le père, monsieur Dal Pez. Ce dernier dit que son gendre n'est pas chez lui, ce qui est faux juridiquement. D'autre part, Dal Pez a beaucoup de mal à justifier sa position. Selon lui, Fabrizio n'est pas chez lui, il est chez sa fille, comme si sa fille n'était pas mariée avec Fabrizio. Ce côté irrationnel de la position du père est renforcé par un comportement très émotionnel au point qu'il a agressé physiquement son gendre et qu'au cours de la médiation, il ne cesse de l'attaquer, de le menacer et de le rejeter. Le jeu de rôle regorge d'exemples de ce contraste dont certains ont déjà été repris dans la présente analyse. Penchons-nous un instant sur l'échange suivant :

82. **Fabrizio** (*à Gaia*). Mais ça n'est pas une question de permission, pas de permission, là c'est chez moi. Moi j'habite, je cohabite avec sa fille qui est ma femme et, enfin, je veux dire, comment fait-il à dire que je ne suis pas chez moi?
83. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio*) Tu n'es pas chez toi! La maison appartient à, (*articulant distinctement chaque syllabe*) la par-celle-est-au-nom-de- Dal-Pez-E-li-sa-be-tta.
84. **Fabrizio**. Et Dal Pez Elena est ma femme et donc je cohabite avec, avec...
85. **Dal Pez**. Et alors?
86. **Fabrizio**. Je suis marié avec, avec ta fille et donc j'ai le droit d'être là.
87. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio*) Tant que ça dure.
88. **Fabrizio**. J'ai le droit d'être là. Certes, tant que ça dure, mais tu verras...

Le discours de Dal Pez frappe par l'absence d'argumentation. En outre, il y a chez Dal Pez un déni de la réalité. Cette réalité est que Fabrizio est marié avec sa fille et qu'à ce titre il est, chez elle, chez lui. Tout au plus lui concède-t-il une position « d'invité » quand il dit, parlant de la maison où vit Fabrizio :

105. **Dal Pez**. Elle est à ma fille, elle n'est pas à toi. Toi, ici tu es l'invité, tu restes là et tu te tiens toi un peu tranquille.

Cela rend Dal Pez inmanquablement antipathique. Il apparaît dans son tort. Son incapacité à justifier sa position renforce encore cette apparence. Sur le terrain du droit, il se trompe et son agressivité ne fait qu'aggraver son cas. Toutefois, devant une cours de justice, il aurait un avocat qui se chargerait de le défendre. Le but de la médiation n'est pas de prononcer une sentence. Dal Pez se retrouve néanmoins seul, dans une position qui paraît indéfendable non seulement à Fabrizio, mais également aux médiatrices qui essaient de l'aider, comme elles le peuvent, à expliquer cette position incompréhensible. Dans la médiation, on retrouve parfois cette opposition entre un discours logique et un autre discours, apparemment irrationnel. Pourtant, la clef de la médiation se trouve peut-être dans l'explicitation de motivations qui n'émergent pas, parce qu'elles sont précisément irrationnelles et enfouies, parce qu'elles ne sont ni de l'ordre du droit ni de l'ordre de la raison. Tant que ces motivations n'ont pas été explicitées, le participant « rationnel » ne peut donner un sens à une telle attitude de fermeture et la médiation est sans issue. La tentation est grande de faire raisonner le participant « émotionnel », de lui faire entendre raison, de lui faire comprendre que son attitude ne tient pas debout. C'est du reste l'attitude profonde de Fabrizio qui s'exprime clairement quand il dit :

113. **Fabrizio.** Non, eh non, si on fait comme ça, si on continue sur ce, sur, sur ce plan... C'est un plan qui... Je l'avais dit, pour moi, cette rencontre, que la plus grosse difficulté était de lui faire comprendre certaines choses.

Si l'état d'esprit du médiateur est celui-ci, il risque de transparaître dans ses interventions d'une manière ou d'une autre, même si le médiateur fait tout pour rester centré sur la personne. Ce n'est manifestement pas l'état d'esprit des médiatrices dans ce jeu de rôle où l'on voit Gaia suggérer à Fabrizio une hypothèse plausible qui semble ouvrir une brèche momentanée dans l'attitude inébranlable de celui qui se sent dans son bon droit :

124. **Gaia.** Peut-être monsieur Dal Pez voulait dire que cette maison, il la sent sienne parce que émotionnellement il y est né, il y a toujours vécu avec ses grands-parents, ses parents, ses enfants et émotionnellement il y est très attaché à cette maison.
125. **Fabrizio.** Oui, bon, d'accord. Ça je suis d'accord. Je peux aussi comprendre ça, mais le problème est que lui ne peut pas, comme il a fait la dernière fois, moi j'étais sur la terrasse en train...

Faire émerger les vraies motivations d'une telle attitude devrait être un défi et une obsession pour les médiateurs. Souvent, dans les conflits, il existe une ou plusieurs zones d'ombres qui, si elles ne sont pas éclairées, ne permettent pas aux parties de s'entendre. Le *Family Group Conferencing* pratiqué dans les pays anglo-saxons et qui implique familles et amis des parties peut-il remédier à cet inconvénient et rendre compréhensible ce qui ne l'est pas ? C'est possible dans la mesure où la personne seule parfois n'y parvient pas. La médiation est aussi un lieu de recherche d'une définition commune de la situation et tant que l'on n'y est pas arrivé, le dialogue risque fort d'opposer des sourds.

Le médiateur inter pares

Jusqu'où le médiateur peut-il s'impliquer ? Peut-il, par exemple, faire des hypothèses sur le conflit ou bien doit-il s'en tenir à faire de simples reformulations, laissant aux participants la responsabilité de leur cheminement ? Ici se trouve la différence entre la non-directivité au sens de Carl Rogers et la non-directivité intervenante au sens de Michel Lobrot. Nous parlions précédemment de la ressource que constitue le médiateur comme issue de secours face à l'hostilité des participants. Le passage qui va suivre où Dal Pez profère une véritable menace de mort à l'intention de Fabrizio est intéressant d'un double point de vue. Premièrement on voit comment peut dérapier un échange en l'absence de médiateur. Deuxièmement, on voit que ce qui permet d'ouvrir un espoir de dialogue est une intervention qui n'est pas une reformulation mais la formulation d'une hypothèse.

- 120. **Dal Pez.** Plutôt, pourvu que tu t'en ailles, je jette, je brûle tout, pourvu que tu t'en ailles ne serait-ce que de ça (*indique une distance étroite entre deux doigts*)
- 121. **Fabrizio.** Mets le feu, que veux-tu que je te dise?
- 122. **Dal Pez.** Mais je te brûle aussi, je te mets dedans.
- 123. **Fabrizio.** Faut voir si tu y arrives.
- 124. **Gaia.** Peut-être monsieur Dal Pez voulait dire que cette maison, il la sent sienne parce que émotionnellement il y est né, il y a toujours vécu avec ses grands-parents, ses parents, ses enfants et émotionnellement il y est très attaché à cette maison.
- 125. **Fabrizio.** Oui, bon, d'accord. Ça je suis d'accord. Je peux aussi comprendre ça, mais le problème est que lui ne peut pas, comme il a fait la dernière fois, moi j'étais sur la terrasse en train...

On voit clairement que l'intervention de Gaia rétablit la communication. Sans celle-ci, on peut se demander où en seraient arrivés Dal Pez et Fabrizio quand on voit la manière dont s'engageait leur échange. La médiatrice introduit quelque chose de nouveau. Dans ce cas précis, elle ne se contente pas de reformuler. Elle fait une hypothèse qui consiste à traduire le ressenti de Dal Pez à l'intention de Fabrizio. Cela va au-delà de l'exonération de répondre pour Fabrizio. Il s'agit d'un apport qui l'influence puisqu'il est d'accord. On voit la direction dans laquelle on aurait pu creuser. On voit également qu'il ne faut pas confondre influence et directivité. Fabrizio n'est pas opposé à l'intervention que fait Gaia. Celle-ci ouvre une porte. Refuser l'idée d'une influence des médiateurs serait comme refuser d'infléchir le cours du dialogue qui est en fait un trilogue et même un tétralogue dans le cas présent. Ce point est essentiel à plusieurs niveaux.

Premièrement, il faut clarifier l'idée de la non-directivité qui, pour moi, réside dans l'absence de contrainte et non pas dans l'absence d'influence. Les interventions qui influencent donc le cours de la médiation sont non seulement bienvenues mais même souhaitables. Le problème devient alors de savoir quel type d'intervention et quel type d'influence sont réellement aidants. Pour ma part, je pense que la condition essentielle pour qu'une intervention soit aidante est qu'elle soit implicitement voulue et acceptée par les parties en présence. La vraie influence est d'ailleurs toujours

non-directive sous peine d'être superficielle ou de susciter de la réactance, comme cela a été démontré par Jack Brehm¹⁵⁵. L'idée de limiter les interventions du médiateur à la reformulation, au nom de la non-directivité, me semble relever d'une mauvaise compréhension de ce qu'est la non-directivité. Pour que le médiateur puisse jouer un rôle utile, il est important qu'il puisse intervenir et avoir une influence au travers de ses interventions. Son but est de faire accéder les parties à un niveau de communication qui soit le plus empathique possible. En cela, nous sommes dans un « au-delà » de la simple facilitation. Le médiateur est une sorte de passeur. Il fait passer des messages qui, sans lui, ne passeraient pas. Il instaure un niveau de communication qui n'existerait pas sans lui.

Cela nous conduit à un deuxième point essentiel. On dit que le médiateur est *super partes* dans le sens où il serait au-dessus des parties et où il devrait assumer une position neutre. Nous avons déjà parlé de l'ambiguïté de cette notion de neutralité mais nous pouvons convenir que le médiateur ne saurait prendre une position partielle sans risquer de se délégitimer aux yeux de la partie adverse et de recréer la situation frontale qui avait rendu son intervention nécessaire. Toutefois, peut-on dire pour autant que le médiateur est au-dessus des parties ? À une vision du médiateur *super partes*, je propose de substituer la vision d'un médiateur *inter pares*, c'est-à-dire « parmi les participants », avec certes un rôle différent, mais dans un trilogue ou un polylogue où il influence le cours des événements et est lui-même influencé par le cours des événements. L'idée d'un médiateur non impliqué, au dessus des parties, neutre jusque dans ses sentiments et faisant fonction de facilitateur de la communication résulte d'une vision techniciste et utilitariste. La médiation est une histoire à trois ou plus, dans une relation de personne à personne. Certes, elle nécessite, de la part de celui qui fait fonction de médiateur, une certaine attention à l'égard des parties en conflit, mais le médiateur fait partie du système, comme diraient les systémiciens. Il ne peut s'en extraire. La question n'est pas de savoir s'il peut ou non exercer une influence, mais quel type d'influence il exerce, parfois malgré lui. On pourrait ajouter, pour être complet, une autre question : quel type d'influence s'exerce sur lui. Les psychanalystes parleraient d'*analyse du contre-transfert*, dans un cadre de référence théorique que je ne partage pas. Mais ce que je partage en revanche, c'est l'idée d'un questionnement du médiateur sur ses sentiments à l'égard des parties, sur ce que ces parties produisent comme effet sur lui. Nous sommes loin du contrôle total d'une situation qui, en fait, dépasse le médiateur, et d'une réduction méthodologique de la médiation. Pourtant, la méthode existe, mais la personne aussi et cela ne constitue pas un obstacle, mais au contraire une richesse. La personne du médiateur existe avec ses ressources humaines, intellectuelles, psychologiques, avec sa sensibilité, avec ses intuitions parfois géniales...

¹⁵⁵ Brehm J. W., *A Theory of Psychological Reactance*, New York, Academic Press, 1966.

Les vertus du hors-sujet

Souvent, la dynamique des conflits se présente comme une succession d'interventions réactives où chacun passe son temps à se défendre, parfois en attaquant. Il est très difficile de sortir de ce qui ressemble à un cercle vicieux ou à ce que Watzlawick¹⁵⁶ appellerait une rétroaction circulaire négative et symétrique. On peut voir cette même dynamique s'instaurer en dépit de la présence d'un médiateur et le présent jeu de rôle en donne une illustration parfaite. Une issue possible de ce cercle vicieux se présente lorsque l'un des participants commence à s'exprimer non plus en réaction à ce que dit son adversaire, mais sur un autre sujet. Il parle alors de lui en parlant de n'importe quoi sauf du conflit qui l'oppose à la partie adverse. Cette sortie du cercle vicieux est intéressante pour le processus de médiation en ce qu'elle offre une opportunité à A de découvrir des aspects de B qui peuvent contribuer à mieux le connaître et à mieux le comprendre. Elle donne l'opportunité également à B de s'exprimer et de mieux se comprendre lui-même. Ce discours, normalement, n'est pas susceptible de générer une réaction défensive de la part de A dans la mesure où il ne s'adresse pas à lui et n'est pas une réaction défensive à ce qu'il aurait dit. Cette espèce de « sortie du conflit », peut-être simplement provisoire, prend souvent la forme d'un hors-sujet, si l'on considère le conflit comme le « sujet » de la médiation. Voilà une raison de plus pour le médiateur d'accompagner ces hors-sujets au lieu de ramener le participant sur le conflit dont il n'arrive pas à sortir.

L'exemple le plus intéressant à cet égard est le suivant car il n'a apparemment rien à voir avec les coups de ceinture alors qu'il contient probablement l'origine du conflit :

232. **Dal Pez** (*interrompant Elena.*) Ma maman, ma maman était de Cloz. Elle était née Dal Piaz. Et quand elle est venue à Coredo, elle est devenue Dal Pez. Elle est venue faire partie de notre famille et elle a déménagé dans la maison là où nous sommes maintenant et elle est devenue Dal Pez et elle a pris les habitudes de ce qui se faisait dans la maison de mes grands-parents, des grands-parents, de mes grands-parents, hein ? Alors (*poursuivant le récit de son histoire familiale*), ma grand-mère, elle n'était pas d'accord mais, enfin, elle est venue ici elle aussi, elle a déménagé. Elle (*la mère de Dal Pez*) est venue ici avec ma grand-mère. Elle est venue ici alors qu'elle habitait avec son frère, elle est venue ici seule... Celui-là (*Fabrizio*) il est monté de je ne sais où, de la Terrognà (*la terre des Terroni*), voilà, et il s'est trouvé une maison déjà toute faite.

Dans cette intervention, Dal Pez ne parle plus à Fabrizio pour l'agresser, Il change de registre et parle de lui. Il n'est plus agressif. Il raconte son histoire, sa culture, tout ce qui explique sa manière de sentir la situation. On pourrait presque considérer que le vrai sujet est celui-ci, et que ce sont les coups de ceinture ou bien encore l'attitude prétendument arrogante de Fabrizio qui sont hors-sujet. Cela démontre le caractère inadéquat des approches négociatives lorsque le problème est en fait d'un autre ordre. Seul l'apparent « hors-sujet » peut conduire vers la vraie source du conflit.

¹⁵⁶ Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson Don D., *Une logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972.

On observe plus loin, dans le passage suivant, que lorsqu'Elena revient sur le sujet de sa fille, le ton de voix de Dal Pez, dans les interventions 206 et 208, tranche singulièrement avec le ton violent qui caractérise presque tous ses propos. Il n'est plus agressif là non plus :

205. **Elena** (*interrompant Fabrizio.*) Monsieur Dal Pez, (*à Fabrizio*) excusez-moi monsieur Fabrizio, (*à Dal Pez*) monsieur Dal Pez, vous pensez que ça vous aurait fait plaisir si votre fille vous avait demandé conseil avant de se marier, si elle vous avait demandé votre opinion?
206. **Dal Pez.** Je le connaissais et il est pas monté tellement souvent. Peut-être six mois, un truc comme ça.
207. **Elena.** Vous l'avez ressenti comme une manière de vous exclure de cette chose importante concernant votre fille ?
208. **Dal Pez.** Elle est venue, elle m'a dit qu'elle se mariait. Qui ? Un jour, bof, qui c'est celui-là ? Il peut venir, déplace les meubles, il peut monter, c'est moi qui fais tout. Maintenant : « C'est moi qui commande... » (*inaudible*).
209. **Fabrizio.** Non, je n'ai jamais dit quelque chose de ce genre. Je n'ai jamais dit : "ici, c'est moi qui commande". Absolument.

Le cercle vicieux redémarre dès lors que Dal Pez attribue à Fabrizio des propos que ce dernier ne reconnaît pas. Précisons que c'est le participant qui prend l'initiative du hors-sujet et non pas le médiateur. Si Gaia et Elena ont posé des questions à Dal Pez à propos de sa fille, c'est parce que lui-même en avait parlé, en particulier lorsqu'il demande : « elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là ? » En effet, si empêcher le participant de sortir du cadre strict du conflit est selon moi une erreur, il serait aberrant d'inciter, par des questions, un participant à parler d'autre chose que le conflit, si c'est son désir. Toutefois, le médiateur, par ses questions, peut inviter le participant à parler d'autre chose si ce dernier a commencé à le faire.

La co-médiation

Si la triangularité représente bien un des éléments constitutifs de la médiation, cela ne signifie pas que chacun des pôles qui constituent ce triangle soit composé d'une seule personne. Une première observation formelle que l'on peut faire consiste en le fait que dans la situation précédemment décrite, les médiateurs sont au nombre de deux. Le nombre de médiateurs en présence pose un certain nombre de questions. Certains modèles, comme celui de Jacqueline Morineau, préconisent impérativement la présence de deux médiateurs dans les entretiens préliminaires et même de trois médiateurs lors de la rencontre entre les parties. D'autres, comme celui de Michèle Guillaume-Hofnung, préconisent un seul médiateur. Cette dernière conditionne la médiation à la conclusion d'un « pacte de médiation » au terme duquel les parties légitiment en quelque sorte le médiateur qui est unique. Je pense que chacune des options présente des avantages et des inconvénients et qu'il faut distinguer le point de vue des participants et le point de vue des médiateurs eux-mêmes. Du point de vue des participants, il n'est pas certain que la présence de deux médiateurs soit un avantage, notamment dans la phase des

entretiens préliminaires. Dans cette phase du processus de médiation, la situation de face à face crée une intimité, un sentiment de sécurité et de confidentialité. Parler face à deux personnes peut être vécu très différemment. Une telle situation peut évoquer un interrogatoire ou un jury. On peut également observer que les participants tendent à s'adresser à un médiateur, probablement celui qui leur semble plus réceptif, celui qui les écoute le mieux, celui qui intervient le plus. C'est souvent, en fin de compte, celui qu'ils légitiment le plus, celui en qui ils ont le plus confiance. Tout se passe comme si, même en présence de deux médiateurs, chacune des parties cherchait une relation personnelle avec un seul médiateur.

La solution qui consisterait à avoir chacun « son » médiateur dans la rencontre entre les parties est tout simplement une absurdité car elle remettrait en question l'image d'impartialité qui constitue un autre trait distinctif de la médiation. En revanche, il est probable que le fait d'être deux est plus « confortable » pour les médiateurs. Le sentiment de responsabilité qui pèse sur eux s'en trouve allégé tout comme le stress généré par la situation. Ils ont en outre la possibilité de partager leurs impressions après la médiation, ce qui permet de répondre à certaines questions que le médiateur ne peut pas se poser après coup concernant l'opportunité des interventions qu'il a faites, mais aussi sur la personne même du participant, sur la dynamique en œuvre, les chances de succès, la stratégie à adopter, etc.

Toutefois, on a souvent tendance à penser que ce qui est bon pour soi est bon en soi, c'est-à-dire bon pour les autres. Cela ne va pas de soi. Le fait d'être deux médiateurs n'est pas toujours un avantage, notamment lorsque les médiateurs ont des méthodes, des rythmes, des sensibilités différentes. « Il vaut mieux être seul que mal accompagné » dit le proverbe. Cela s'applique également à la co-médiation. En effet, les interventions des médiateurs peuvent se contrarier mutuellement. Un médiateur peut se trouver par exemple « neutralisé » parce que son co-médiateur est plus rapide dans ses interventions. Ou bien un médiateur peut faire des interventions que n'approuve pas son co-médiateur. Indépendamment de l'intérêt ou non pour les parties d'avoir deux médiateurs, en particulier dans la phase d'entretiens préliminaires, la co-médiation peut être, pour les médiateurs eux-mêmes, une ressource ou un obstacle. Je pense que ce que dit Michel Lobrot de la co-animation s'applique également à la co-médiation : « Co-animer suppose une entente extraordinaire avec l'autre. Cette entente doit se situer autant sur le plan caractériel que sur le plan idéologique. Sur le plan caractériel, il faut quelqu'un qui ne vous écrase pas, ne vous bouscule pas, ne vous frustre pas. Il faut quelqu'un qui aille au même rythme que vous, aussi vite et aussi lentement si je puis dire. Il n'est pas bon qu'un co-animateur intervienne beaucoup plus que vous ou beaucoup moins que vous quantitativement. Il n'est pas bon qu'il soit perçu comme supérieur ou inférieur à vous aux yeux des participants. »¹⁵⁷ De telles conditions peuvent ressembler à la quadrature du cercle. Pourtant, je sais par expérience que tout cela est vrai, dans le domaine de la co-médiation comme dans celui de la co-animation. L'entente et la non-entente entre les co-médiateurs ne sont toutefois pas des entités discrètes et on trouve toutes les nuances entre ces deux extrêmes.

¹⁵⁷ Lobrot M., *Apprendre à vivre*, édité à compte d'auteur Les Lilas, 1978, page 99.

Personnellement, je pense que la confrontation rendue possible par la co-médiation fait de celle-ci un outil formateur pour les débutants et je leur conseillerais plutôt, dans la mesure du possible, de co-médier. Mais il n'est pas sûr que ce soit la situation la meilleure pour chacun des participants. Je ne vois pas dans le fait de médier seul l'enfreinte d'un principe sacré. L'expérience montre qu'une telle formule peut très bien fonctionner. Une jeune médiatrice germanophone du Centre de Médiation de la Région du Trentin Haut Adige, dont je suis le superviseur, a récemment conduit avec succès une médiation pénale entre adultes, ce type de médiations étant le plus difficile à médier. Or, pour des raisons linguistiques et de personnel ... elle était seule ! Il est un cas où la co-médiation peut être utile pour les participants, c'est celui de la médiation conjugale où les participants sont de sexes opposés. Il peut alors être souhaitable que les médiateurs soient eux-mêmes de sexes opposés pour éviter tout phénomène de délégitimation par l'un des participants qui serait de sexe opposé à celui du médiateur.

Dans la présente médiation, il semble que les deux médiatrices se complètent très bien comme en témoigne ce phénomène que Catherine Kerbrat-Orecchioni appelle le « chorus » où Gaia achève la formulation de la proposition entamée par Elena :

- 267. **Elena.** Non, je ne sais pas ce que veut dire monsieur Dal Pez, quelles sont les habitudes que monsieur Dal Pez...
- 268. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena.*) C'est ça qu'il veut dire? C'est ça qu'il veut dire?
- 269. **Elena.** ... avait qui, peut-être, ont été... cela, peut-être si, si...
- 270. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena.*) Non, ça, c'est ça qu'il veut dire.
- 271. **Elena.** ... si monsieur Dal Pez arrive à communiquer avec monsieur Fabrizio et à expliquer à quelles habitudes, d'après lui, monsieur Fabrizio a, a mis fin, a... ou n'a pas, ou quelles choses importantes pour vous peut-être monsieur Fabrizio n'a pas suivi... n'a pas... n'a...
- 272. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena.*): Essayons un instant.
- 273. **Dal Pez.** Mais lui ne doit pas...
- 274. **Gaia** (*interrompant Dal Pez pour finir la phrase d'Elena.*) ... n'a pas respecté...

A la fin de cette proposition laborieusement exprimée, notamment à cause des interventions de Fabrizio qui s'intercalent dans chaque silence où Elena cherche ses mots, Gaia achève la phrase en parfaite harmonie avec sa co-médiatrice.

Un autre excellent exemple de complémentarité peut être observé dans l'échange suivant :

- 193. **Elena** (*tendant de faire taire Fabrizio avec un geste de la main.*) Excusez-moi monsieur Fabrizio, laissons terminer monsieur Dal Pez.
- 194. **Gaia** (*en même temps qu'Elena et s'adressant à Dal Pez.*) Seulement, seulement pour comprendre une seconde, si monsieur Fabrizio, si, si, peut-être vous demandait si, où il peut mettre la voiture...
- 195. **Dal Pez.** S'il était une autre personne, s'il était une autre personne il serait une autre personne.
- 196. **Elena.** Mais donc je crois comprendre que... alors ça n'est pas, ça n'est pas le comportement, c'est vraiment monsieur Fabrizio.

On a l'impression d'assister à une succession de passes sur un terrain de football. Elena demande à Fabrizio de laisser finir Dal Pez, ce qui permet à Gaia d'esquisser une question à son intention dont la réponse permet à Elena de poser une hypothèse dont nous pouvons penser, avec le recul, qu'elle était tout à fait pertinente. Les interventions des médiatrices se complètent et s'enchaînent harmonieusement dans une sorte de chœur, une fois encore.

On voit, dans cet exemple, l'utilité d'être deux. Il est beaucoup plus difficile, lorsque l'on est seul, de réussir en quelques secondes à réguler la parole, poser une question et faire une hypothèse pertinente.

La position symétrique dans la médiation pénale entre adultes ou la contre-attaque

Curieusement, il n'est pas question au cours de cette médiation de l'évènement qui a déclenché la machine judiciaire et qui a porté les parties à la médiation, à savoir ces fameux « coups de ceinture ». On n'en parle pas, mais Dal Pez ne les nie pas. En quelque sorte, il plaide coupable et même change les données du jeu en se transformant en accusateur. Fabrizio, devient l'accusé de Dal Pez qui lui reproche d'avoir empiété sur son territoire. Dans le langage de l'École de Palo Alto, il ne s'agit donc pas d'une interaction « complémentaire » dans laquelle Dal Pez chercherait des circonstances atténuantes, comme pour s'excuser. Il s'agit d'une interaction « symétrique » dans laquelle Dal Pez se transforme lui-même en accusateur. S'il ne nie pas les faits pour lesquels Fabrizio a porté plainte, ce dernier nie, par contre, les faits par lesquels Dal Pez tente de justifier son acte délictueux. Dès lors, la médiation va tourner non pas autour de la recherche d'un accord de réparation de l'infraction commise, ce qui est en principe sa vocation dans le domaine pénal, mais autour d'une accusation de la part de Dal Pez à l'encontre de Fabrizio aux termes de laquelle celui-ci se comporterait comme s'il était chez lui, alors que pour Dal Pez, il ne le serait pas. Cette attaque n'a pas pour but de trouver ce qui pourrait être assimilé à des « circonstances atténuantes », bien que cette notion n'ait pas grand sens dans le cadre d'une médiation, mais de revendiquer la légitimité de ses actes. Notons que dans la médiation pénale entre adultes, cette configuration est courante. Souvent, les contre-plaintes répondent aux plaintes et l'interaction entre accusés et victimes est parfaitement symétrique. Cela change beaucoup l'image théorique que l'on se fait de la médiation pénale comme instrument de la justice réparative dans la mesure où les accusés, lorsqu'ils sont adultes, sont rarement à la recherche d'un accord de réparation, encore moins d'une réconciliation, mais plutôt dans une attitude de contre-attaque et de justification de leurs actes. Du moins, ainsi en est-il dans les rares cas où, en Italie, ils acceptent la médiation qui leur est proposée par le *Giudice di pace*, équivalent actuel du juge de proximité en France. Les parties adultes acceptent généralement la médiation quand ils en ont assez de la situation conflictuelle ou du procès et souhaitent une porte de sortie. Parfois, ce sont leurs prédispositions à la communication qui les amènent à la médiation. La culture

américaine, en revanche, beaucoup plus portée à la négociation, offre un contexte culturel dans lequel les parties collaborent beaucoup plus volontiers à la recherche d'un accord. Cette attitude courante dans le contexte italien conditionne évidemment le déroulement de la médiation et conduit fréquemment à l'échec, comme cela se produit dans le présent jeu de rôle. Elle peut aboutir à un accord négocié dans lequel suivant lequel chacun retirera sa plainte. Personne n'adopte un profile bas. Dans notre jeu de rôle, Fabrizio a porté plainte, mais Dal Pez rappelle que c'est lui qui a appelé la police.

Les arguments

Souvent, dans les conflits, chacun fait valoir ses arguments. Mais les arguments de chacun sont parfois utilisés non pas dans un souci de recherche de la vérité, mais en tant qu'ils sont fonctionnels à donner raison à celui qui les utilise. C'est peut-être ce qui fait dire à Catherine Fromilhague : « La rhétorique comme art de persuader a été discréditée au fil des siècles, au nom de la vérité : les preuves qu'un discours apporte sont seulement de l'ordre du vraisemblable. »¹⁵⁸ S'en tenir aux arguments pour comprendre la teneur d'un conflit serait réducteur en ce qu'ils ne rendent pas toujours compte des sentiments sous-jacents en jeu. Il ne s'agit pas d'adopter une démarche interprétative mais de dire que les arguments, eux, ne disent pas tout. Toutefois, ils tendent à structurer l'interaction et ont de toute façon une certaine valeur explicative, révélant parfois à demi-mots d'autres enjeux moins rationnels, plus émotionnels.

Le conflit dans lequel s'origine notre médiation connaît un déplacement. Des coups de ceinture, on passe à la justification des coups de ceinture, et de la légitimation des coups de ceinture au procès de Fabrizio qui n'aurait pas le droit d'habiter là où il habite, à moins de s'y comporter comme s'il y était un « invité ».

Arguments de Dal Pez

Argument 1 : Fabrizio est monté (interventions 33, 55, 175, 235, 275)

Fabrizio serait monté sur ce que Dal Pez dit être son balcon. La maison serait donc structurée sur deux niveaux. Fabrizio habiterait au-dessous avec sa femme et Dal Pez habiterait au-dessus. Au niveau supérieur, il y aurait un balcon dont une partie au moins appartiendrait à Fabrizio. La justification de Dal Pez est donc difficilement compréhensible. Fabrizio était certes au premier étage mais sur un balcon qui lui appartient.

Argument 2 : il regarde par la fenêtre (interventions 33, 175)

Dal Pez dit que Fabrizio monte au premier étage pour regarder à l'intérieur de son appartement.

¹⁵⁸ Fromilhague C., *Les figures de style*, Armand Colin, 2005, page 11.

Argument 3 : il déplace les choses (interventions 33, 55, 175, 197, 279)

Fabrizio, selon Dal Pez, monterait au premier étage pour déplacer les choses sur le balcon.

Argument 4 : il accapare tout sans permission (interventions 45, 79, 197)

Accusation sans fondement pour Fabrizio qui rappelle qu'il est chez lui.

Argument 5 : Dal Pez prétend qu'il ne peut même plus aller sur son balcon ou dans son jardin à cause de Fabrizio (intervention 131)

Dal Pez ne développe pas cet argument selon lequel Fabrizio l'empêcherait d'aller sur son balcon ou dans son jardin. Fabrizio lui-même ne réagit pas. Tout se passe comme si la présence de Fabrizio « expropriait » Dal Pez

Comme on peut le constater, l'argumentation de Dal Pez se résume à peu de choses qui, du reste, reposent toutes sur l'affirmation que Fabrizio ne serait pas chez lui. Il ne serait pas chez lui dans le sens où il n'est pas propriétaire de la maison qui appartient à sa femme. Comme cela a déjà été dit plus haut dans le sous-chapitre sur « Le conflit », le sens de la propriété est très fort culturellement dans le nord de l'Italie, surtout en milieu rural. Mais cet argument n'est-il pas un argument de façade ? Le rejet de Dal Pez est massif :

- 39. **Dal Pez** (*interrompant Fabrizio.*) Justement, va la faire ailleurs ta vie!
- 55. **Dal Pez.** [...] Qu'il aille le plus loin qu'il peut.
- 67. **Dal Pez.** Qu'il t'envoie à la mer ton médecin, comme ça tu t'en vas, à la mer!
- 111. **Dal Pez** (*en même temps que Gaia.*) Il pue après un certain temps l'invité. (*Un dicton trentin dit que l'invité est comme le poisson, après quelques jours il pue.*)
- 120. **Dal Pez.** Plutôt, pourvu que tu t'en ailles, je jette, je brûle tout, pourvu que tu t'en ailles ne serait-ce que de ça (*indique une distance étroite entre deux doigts*)
- 122. **Dal Pez.** Mais je te brûle aussi, je te mets dedans.
- 150. **Dal Pez.** Dehors!
- 165. **Dal Pez.** Hé! Tu devais l'emmener en bas (*dans le sud, se référant à sa fille*).
- 168. **Dal Pez.** Choix... elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là? (*se référant toujours à sa fille*)
- 184. **Dal Pez.** Mais alors va-t-en! Non ? Pourquoi tu restes ici ? Et alors !

Ce rejet va au-delà d'un simple refus de considérer que cette maison n'appartient pas à Fabrizio. Mais une intervention de la médiatrice va mettre fin à cette attitude de rejet total :

- 212. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio et s'adressant à Dal Pez.*) Peut-être monsieur Fabrizio ne veut pas dire qu'il veut commander, mais il vit la maison comme sa maison. Peut-être ce n'est pas tant le fait de commander que...
- 213. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*): Ça n'est pas sa maison!
- 214. **Gaia** (*à Dal Pez*). C'est la maison du, qu'il vit avec sa femme, qui est votre fille mais qui est aussi sa femme. Et peut-être ça n'est pas tant le fait de se comporter comme maître chez soi que de se comporter comme chez soi, comme s'il vivait l'appartement de sa femme.

À partir de cette intervention, dans le discours de Dal Pez, il n'y a plus de signe de ce rejet massif. L'argumentation se concentre sur l'attitude de Fabrizio, par exemple :

221. **Dal Pez.** Non, il ne respecte rien. Il fait comme si tout lui appartenait.

Tout en insistant sur le fait qu'il n'est pas le propriétaire de la maison:

245. **Dal Pez** (*interrompant Gaia.*) Parce que la maison ne lui appartient pas, elle appartient à ma fille, éventuellement.

Mais concédant tout de même qu'il puisse y vivre :

215. **Dal Pez** (*en même temps que Fabrizio.*) Chez lui, il fait ce qu'il veut...

Arguments de Fabrizio

L'argumentation de Fabrizio consiste essentiellement à se défendre des accusations de Dal Pez et à affirmer la légitimité de sa résidence. Il contre-attaque tout de même en disant que Dal Pez envahit son territoire et qu'il stresse sa fille.

Argument 1 : Fabrizio se considère chez lui dans cet appartement (interventions 40, 92, 107, 117, 140, 185, 315, 317, 319)

Argument 2 : Il invoque son mariage avec la fille de Dal Pez (interventions 82, 84, 86, 88, 92, 98, 100, 158, 160, 162)

Argument 3 : Il n'a jamais pénétré dans la propriété de Dal Pez (intervention 132)

Argument 4 : Dal Pez stresse sa fille (interventions 140, 142)

Argument 5 : Il ne regarde pas chez Dal Pez (intervention 176, 178, 181, 183)

Argument 6 : Il n'a jamais prétendu commander dans la maison de Dal Pez (interventions 209, 211)

Argument 7 : Dal Pez s'introduit sur le territoire de Fabrizio (interventions 295, 304, 306)

On peut distinguer deux catégories de conflits sous l'angle de l'argumentation. D'une part, il y a ceux où les parties adverses « s'envoient des assiettes à la figure », c'est-à-dire qu'elles s'accusent mutuellement de tous les maux. D'autre part, il y a ceux où l'un accuse et l'autre passe son temps à se défendre. Dans le conflit qui oppose Dal Pez et Fabrizio, nous sommes manifestement plus proches de ce deuxième type de conflit.

Les questions

Le questionnement est le type d'intervention le plus banal dans la communication courante, probablement parce qu'il se prête à l'autocentrage. Nous posons des questions qui sont centrées sur nos intérêts plus que sur les intérêts de l'autre, même si ces questions concernent l'autre, ce qui donne l'impression que l'on est centré sur lui. Là est toute la différence entre un questionnement autocentré et un questionnement centré sur autrui. Michel Lobrot, dans l'écoute du désir, définit ainsi le questionnement dans l'esprit de la non-directivité intervenante : « Il ne s'agit pas en effet d'un interrogatoire. L'animateur ne pose pas de questions pour son information personnelle, sa curiosité, a

fortiori pour exercer un contrôle ou une supervision. Il pose des questions parce qu'il pense qu'il peut être intéressant et enrichissant pour les participants d'y répondre. Cela implique que les questions prolongent seulement les questions précédentes, se situent constamment dans la même ligne, dans le but de permettre un approfondissement. L'animateur suit le participant et celui-ci se suit lui-même car il n'est pas étonné par les questions de l'animateur. Celles-ci lui paraissent naturelles. D'une certaine manière, ce sont les questions qu'il pourrait se poser à lui-même. »¹⁵⁹ Ce positionnement du questionnement sied tout à fait à l'aspect non directif de la médiation. Ainsi, lorsque Gaia demande : « Mais vous avez appelé la police parce que vous vous êtes senti envahi chez vous ? » (ligne 32), cette question est en rapport avec ce que vient de dire Dal Pez juste auparavant (ligne 31) : « Moi j'ai appelé la police pour qu'il ne se permette pas de monter pour se mêler toujours, de faire ce qu'il veut, lui, chez moi. ».

Certaines questions se présentent comme des reformulations mais elles sont prononcées sur le ton de la question. C'est une prudence supplémentaire, comme pour demander au destinataire de la question si l'on a bien compris. Une illustration de ce type de question se trouve dans l'échange suivant :

190. **Gaia.** Monsieur Dal Pez, nous disions tout à l'heure que, justement, alors, monsieur Fabrizio ayant épousé sa femme, nous étions en train de parler du fait qu'ils vivent dans la maison qui est au nom de votre fille et ça n'est pas tant ça qui vous dérange que le comportement de maître de monsieur Fabrizio ?

191. **Dal Pez.** Oui, il fait ce qu'il veut lui.

Il s'agit d'une nuance, mais on la remarque. Ce type de question est le plus empathique qui soit vis-à-vis de son destinataire.

Toutefois, dans la médiation, on observe que certaines questions peuvent être opportunément posées qui ne sont pas uniquement celles que leur destinataire pourrait se poser à lui-même, mais que l'autre participant pourrait lui poser. Elles contribuent à faire avancer la communication. Ainsi, dans l'échange suivant :

152. **Elena** (à Dal Pez.) Mais... vous pouvez nous expliquer pourquoi, selon vous, monsieur Fabrizio n'a pas le droit de rester dans ce que vous dites être "votre maison" ?

153. **Dal Pez.** Il n'a pas le droit de faire la loi chez moi.

154. **Elena** (à Dal Pez.) Donc, il peut habiter dans cette maison ?

155. **Dal Pez.** Mais, au moins pas comme... oui mais pas comme il fait, hein ! Il peut rester, il a épousé ma fille.

Les questions d'Elena contribuent à clarifier la position de Dal Pez qui, pour la première fois, dit que Fabrizio peut rester là parce qu'il a épousé sa fille. De telles questions peuvent amener à trouver des points d'accord qui font progresser le cheminement vers un accord ou bien qui conduisent vers une meilleure compréhension mutuelle.

¹⁵⁹ Lobrot M., *L'écoute du désir*, Paris, Retz, 1989, page 36

Un autre exemple montre encore mieux comment ces questions peuvent être en empathie avec l'autre participant :

168. **Dal Pez.** Choix... elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là?
169. **Fabrizio.** Qu'est-ce que ça veut dire? Que je devais venir faire... mais je t'en prie!
170. **Gaia** (*interrompant Fabrizio, à Dal Pez*): vous considérez qu'elle devait, que votre fille devait, devait vous le demander?
171. **Dal Pez.** Non, mais alors, justement, qu'ils ont fait ce qu'ils ont voulu, dans le sens que ça n'est pas... c'est lui qui est venu en-dessous de chez moi...

Fabrizio s'interroge sur l'implicite de l'intervention 168 de Dal Pez. En effet, quand Dal Pez dit : « elle est venue me demander si elle pouvait épouser celui-là? », Fabrizio peut légitimement s'interroger sur le sens de cette question. Dal Pez s'attendait-il à une quelconque demande de la part de Fabrizio lui-même ou bien encore de sa fille ? C'est ce que Gaia va s'empresse de lui demander. Cette question est empathique à la fois avec l'interrogation de Fabrizio mais aussi avec ce que venait de dire Dal Pez. La question de Gaia permet de lever le doute.

Enfin, un dernier type de question semble également assez caractéristique de la médiation. Il ne s'agit plus cette fois-ci de questions que l'autre pourrait lui-même poser, mais de questions qui invitent leur destinataire à se centrer sur l'autre ou sur sa relation avec l'autre. On rencontre ce type de question dans l'échange suivant :

285. **Elena.** Mais monsieur Fabrizio, vous aviez ressenti cette, cette exigence de monsieur Dal Pez de... ?
286. **Fabrizio.** De s'occuper de mes affaires?
287. **Elena.** Non, non...
288. **Dal Pez.** Tes affaires, tu pouvais t'en occuper chez toi!
289. **Elena.** (*à Fabrizio*)... cette exigence de... que peut-être... que ses habitudes ne soient pas peut-être bouleversées ou peut-être qu'il ait... qu'il vous sente un peu comme une personne qui entre dans sa famille et donc il vous a ressenti comme un étranger et donc il s'attendait peut-être à ce que vous vous adaptiez un peu plus... à ses habitudes. Non pas que ce soit obligatoire, mais vous l'avez sen... c'est-à-dire, vous l'avez, vous l'avez ressenti sa sensation ?
290. **Dal Pez.** Mais lui il se fait entretenir, vous comprenez? Il est venu chez moi...
291. **Fabrizio** (*répondant à Elena, en même temps que Dal Pez et ignorant celui-ci.*) Il a toujours été un ours, c'est-à-dire, il a toujours été un ours. Il fait comme ça. C'est-à-dire, moi, depuis que je le connais, il a toujours été comme ça. Mais même ma femme me l'a dit : « Laissons tomber parce que de toute façon ça ne sert à rien. » Moi, j'ai laissé tomber. Mais ces cinq dernières années, c'est comme ça. Six ans, c'est comme ça.

L'invitation d'Elena est acceptée par Fabrizio qui parle effectivement de la manière dont il perçoit Dal Pez depuis le début. Cette perception, certes, n'est pas très flatteuse, mais elle contribue à la communication. Par ce genre de questions, le médiateur peut amener l'une des parties à s'interroger sur l'autre.

Dans ce jeu de rôle, un fait frappant concernant les questions est que celles-ci, à part cette dernière qui vient d'être donnée en exemple, sont exclusivement posées à Dal Pez. Cela s'explique probablement par le fait que sa position apparaît comme assez incompréhensible.

En résumé, on pourrait dire que la première catégorie de questions (empathiques) est **centrée sur le destinataire**. La seconde est **centrée sur les questions que pourrait se poser l'autre**, dans la mesure où la question est celle que cet autre pourrait poser. Enfin, la troisième, celle dont nous venons de parler, serait **centrée sur l'autre** en ce qu'elle instaure un questionnement sur cet autre ou même directement sur la relation avec cet autre.

Les reformulations

Il a déjà été question à plusieurs reprises de la reformulation dans cette thèse. Voyons comment elle a été mise en œuvre dans la présente médiation et les effets qu'elle a produits.

Reformulation erronée

La première reformulation est effectuée par Gaia et est erronée. Elle dit à Dal Pez : « vous pensez ... que monsieur Fabrizio ne dit pas des choses vraies. » (Ligne 54) après que Fabrizio ait revendiqué le droit d'intervenir si Dal Pez disait des choses « pas vraies. » (ligne 47). Dal Pez lui répond : « Lui a dit que je dis des choses pas vraies. » (Ligne 55). Ce qui est intéressant dans la reformulation, c'est que même lorsqu'elle est erronée, elle conserve malgré tout une utilité. L'effet empathique ne joue pas son rôle. Toutefois, au niveau d'une meilleure compréhension, non seulement des médiatrices, mais aussi de l'autre partie, la reformulation, quand bien même elle est erronée, reste utile et permet des rectifications nécessaires à la compréhension de tous. Dans ce cas précis, les choses étaient claires et on se demande comment Gaia a pu entendre Dal Pez prétendre que Fabrizio disait des choses « pas vraies », mais dans de nombreux cas, le discours de celui qui s'exprime n'est pas aussi clair, il peut prêter à confusion et la reformulation permet ainsi de clarifier les choses.

La fonction de support

Parfois, certaines reformulations, sans être tout à fait erronée, donnent l'occasion au destinataire de préciser sa pensée, comme dans l'exemple suivant :

- 303. **Elena** (*cherchant à faire taire Dal Pez.*) Excusez-moi monsieur Dal Pez. (À Fabrizio)
Cette attitude vous dérange parce que vous vous sentez contrôlé.
- 304. **Fabrizio**. Je me sens envahi.
- 305. **Elena** (*reformulant sur un ton empathique.*) Envahi.

Quand Elena dit que Fabrizio se sent « contrôlé », elle n'a pas tout à fait tort mais ce n'est pas exactement ce que ressent Fabrizio et la reformulation d'Elena permet à Fabrizio de préciser ce qu'il ressent : « Je me sens envahi. »

La fonction relationnelle

La plupart des autres reformulations de Gaia ainsi que d'Elena sont couronnées de succès comme en témoignent les réponses des destinataires : « Mais oui ! » (Ligne 59) ; « C'est vrai. » (Ligne 74) ; « Certes. » (Ligne 100) ; « Parbleu, oui ! » (Ligne 140) ; « Certes ! » (Ligne 311). Toutes ces réponses caractérisent l'accord du destinataire de la reformulation qui se reconnaît en elle. Cet accord contribue à renforcer la confiance du participant à l'égard du médiateur qui s'en trouve d'autant plus légitimé et dont l'influence s'en trouvera grandie.

La fonction traductrice à l'intention de l'auditeur

Un autre phénomène intéressant concernant l'effet de la reformulation dans la médiation est celui déjà signalé dans le sous-chapitre sur « La réaction du destinataire secondaire dans la médiation ». Dans la mesure où la médiation vise l'instauration d'une compréhension la plus empathique possible entre les participants, chaque reformulation est en fait bi-adressée. Dans sa reformulation, le médiateur peut et même devrait, dans l'idéal, s'exprimer en tenant compte du destinataire secondaire. Qu'il le fasse ou pas, ses reformulations ont, de toute façon, un effet sur ce dernier. On voit dans ce phénomène, la médiation à l'œuvre, comme dans la traduction. Rappelons que, du point de vue du médiateur, la médiation n'est pas l'addition de deux entretiens individuels, et que chaque intervention du médiateur a toujours deux destinataires. Cela est encore plus vrai dans la médiation que dans tout autre trilogue. Nous en voyons une illustration dans l'échange suivant :

257. **Elena** (*s'adressant à Dal Pez.*) Excusez-moi, je voudrais...
258. **Fabrizio** (*interrompant Elena.*) Je n'ai pas de temps pour le potager.
259. **Elena** (*s'adressant toujours à Dal Pez.*) ... retourner un instant en arrière. Ce qu'il me semble avoir entendu est que, d'après vous, une personne qui entre dans une maison où il y a déjà des personnes qui y habitent devrait un peu s'adapter à ces personnes...
260. **Dal Pez** (*interrompant Elena.*) Au moins l'éducation, ça serait au moins d'éducation, ma petite.
261. **Elena.** (*à Dal Pez*) Donc s'adapter...
262. **Dal Pez** (*en même temps qu'Elena.*) Parce que...
263. **Elena.** (*à Dal Pez*)... un peu aux habitudes de ces personnes...
264. **Dal Pez.** Eh! Je sais pas moi, hein.
265. **Elena.** (*à Dal Pez*) ... essayant de cohabiter avec ces personnes, comprenant leurs habitudes et leur mode de vie.

266. **Fabrizio**. C'est-à-dire, lesquelles? Celles de lorgner la maison des autres, de se mêler des affaires des autres? C'est-à-dire, quelles seraient ces habitudes ?

La reformulation d'Elena, entrecoupée de diverses interruptions, s'adresse à Dal Pez. Pourtant, c'est Fabrizio qui y répond par une série de questions. Outre les fonctions qu'elle a dans le cadre d'un entretien individuel, dans la cadre d'une médiation, la reformulation contribue donc à l'approfondissement de la communication entre les deux participants.

La reformulation comme acte de langage

La reformulation, une intervention à part entière

Catherine Kerbrat-Orecchioni définit l'intervention dans un dialogue comme : « la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier »¹⁶⁰ et elle pose la question : « à partir de quel moment a-t-on affaire à une intervention à part entière ? »¹⁶¹ Allant plus loin, elle se demande : « Mais que faire de tous les cas où L2 participe, à des degrés divers, à l'élaboration de l'intervention de L1 – par un simple “hm”, un morphème confirmatif, une reprise, *une reformulation*¹⁶², un “soufflage”, une précision, une rectification, une évaluation, ou un commentaire métadiscursif ? »¹⁶³ Elle note très justement que : « Tous ces phénomènes d'assistance langagière ont été fort bien décrits dans leurs mécanismes et leurs fonctions, en particulier par les spécialistes de la communication en situation de contact, ou entre adulte et enfant. Mais leur statut n'en reste pas moins problématique [...] »¹⁶⁴ Et elle conclut : « Il n'est donc pas absurde d'admettre que contrairement à la définition initiale de l'intervention, celle-ci puisse être produite par deux co-locuteurs, dans la mesure où l'un d'eux inféode sa propre parole à celle de l'autre. », tout en observant que : « l'intervention, aussi monologique soit-elle, est toujours construite interactivement. »¹⁶⁵ Concernant la reformulation, je récusé pour ma part l'hypothèse d'une intervention unique coproduite. Je crois, notamment sur la base d'une expérience professionnelle de près de trente ans, que la reformulation est une intervention à part entière.

La valeur illocutoire de la reformulation

Si l'on s'en tient à l'énoncé de la reformulation, il ne fait grosso modo que reprendre ce qu'a dit la personne qui s'est exprimée précédemment. Se pose alors la

¹⁶⁰ Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales*, tome 1. Armand Colin, Paris, 1990, page 225

¹⁶¹ Ibid.

¹⁶² C'est moi qui souligne.

¹⁶³ Ibid. page 226.

¹⁶⁴ Ibid.

¹⁶⁵ Ibid. page 227

question de sa valeur illocutoire. De fait, ceux qui apprennent l'art de la reformulation ne comprennent pas toujours la signification de cette intervention insolite qui leur apparaît comme une sorte de paraphrase, éventuellement inutile, de ce qu'a dit la personne qu'ils écoutent. Il ne s'agit pas d'informer l'autre, puisque la reformulation se contente généralement de redire avec d'autres mots ce que l'autre a déjà dit. Il ne s'agit pas non plus d'une affirmation personnelle. Quel est alors le sens de cet acte qu'on appelle *reformulation* ?

Pour connaître la valeur illocutoire d'un énoncé, il faut se poser la question suivante : « en disant ceci ou cela, que fait le locuteur ? » Par exemple : « Juge-t-il ? Donne-t-il un ordre ? Promet-il quelque chose ? S'excuse-t-il ? Tient-il pour acquis ceci ou cela ? »

Dire qu'en produisant un certain énoncé qui correspond à ce qu'a dit le locuteur, l'interviewer ou le médiateur font une « reformulation » ne nous avance pas beaucoup, même s'il s'agit déjà d'une première valeur illocutoire. Reformuler, c'est comme formuler, c'est dire, mais si « dire c'est faire », que fait la personne qui dit/formule/reformule ? Reformuler est un acte qui peut avoir une valeur illocutoire multiple. Quel est le sens de cet acte ? L'acte de langage ne se déduit pas simplement de l'énoncé. Il se définit au travers d'un contexte et d'une motivation.

Que *fait* le médiateur *en* reformulant ? Je pense que la valeur illocutoire de la reformulation n'est pas univoque et je vais tenter ici de faire quelques hypothèses.

La personne qui reformule peut vouloir **communiquer ce qu'elle a compris**. De fait, certaines reformulations commencent parfois par : « Si je comprends bien... ». Elle peut donner lieu à une sorte de chorus comme dans l'exemple suivant :

92. **Fabrizio**. Ceci, c'est-à-dire... Lui continue à dire que ça n'est pas ma maison. C'est ma maison, c'est-à-dire... C'est notre maison, disons-le comme ça, « notre » dans le sens « la mienne et celle de ma femme », mais c'est aussi chez moi. Ça n'est pas sa maison. Il le sait bien parce qu'autrement il aurait évité de se séparer de sa femme, et... de ma belle-mère, et il aurait évité ensuite tout... Mais qu'est-ce que j'en ai à faire au fond ? C'est-à-dire, ça n'est pas mon problème, c'est son problème et c'est tout. Il doit l'accepter cette chose. Ou il l'accepte, ou il l'accepte. Il n'y a pas d'alternative. Enfin, moi je ne peux pas m'en aller de là. Et je n'en ai même pas envie. C'est chez moi. C'est le toit conjugal...
93. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio*.) C'est la maison...
94. **Fabrizio**. ... comme on pourrait dire.
95. **Gaia**. C'est la maison mise au nom de sa...
96. **Fabrizio**. De ma femme.
97. **Gaia**. ... de votre femme ...
98. **Fabrizio**. Bien sûr, nous avons la communauté des biens.
99. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio*.) ... par la maman de, d'Elena
100. **Fabrizio**. Certes. Tant que je suis marié avec, avec sa fille... ceci est ma maison.

Cette valeur illocutoire est parfois proche du **questionnement**. Souvent, lorsque quelqu'un fait une reformulation, il demande confirmation de ce qu'il a compris, il n'est pas sûr de lui. Cela est si vrai que parfois l'intonation de la reformulation se confond avec celle du questionnement. Ou bien encore l'intonation de départ est celle de la reformulation puis se termine sur le ton du questionnement comme dans l'intervention de Gaia (ligne 56) : « Vous pensez que monsieur Fabrizio n'est pas chez lui, donc qu'il a envahi votre espace? » Il est intéressant de noter que parfois la prosodie donne des indications indispensables à la compréhension de la valeur illocutoire des actes de langages. Dans la présente transcription, seul le point d'interrogation nous indique qu'il s'agit d'une question. Mais parfois la reformulation est en fait un questionnement. L'écoute de l'enregistrement en revanche nous dit beaucoup plus. On sent que Gaia amorce une reformulation et qu'elle est tellement incrédule que l'intonation de sa voix tourne au questionnement dans le cours même de la phrase qu'elle est en train de prononcer. Ce phénomène est fréquent et pas seulement dans la présente médiation. Je fais donc l'hypothèse que l'une des valeurs illocutoires de la reformulation est le questionnement. Le médiateur, parfois, lorsqu'il fait une reformulation, même lorsque l'intonation de celle-ci ne vire pas à la question, est en fait en train de demander une confirmation de ce qu'il a compris.

Une autre valeur illocutoire de la reformulation peut se trouver dans la **manifestation d'acceptation inconditionnelle** ou dans l'approbation de la personne. Reformuler est aussi une manière d'exprimer son acceptation de l'autre. Cette valeur illocutoire peut s'inscrire dans ce que Austin appelait les « comportatifs », une des cinq classes dans lesquelles il tenta de ranger les différentes valeurs illocutoires et qui consistait, en partie, en « attitudes ». En effet, par la reformulation, le médiateur peut communiquer une attitude d'acceptation ou même d'approbation.

Reprenant d'autres fonctions de la reformulation, on peut considérer également, comme valeurs illocutoires, **la clarification** de ce que dit la personne à sa propre intention (fonction traductrice à l'intention du locuteur) et **la traduction** à l'intention du destinataire secondaire de la reformulation (fonction traductrice à l'intention de l'auditeur) et la **formulation d'hypothèses**. En effet, parfois, notamment en vertu de l'inéluctable « valeur ajoutée de la reformulation », cette dernière frise l'hypothèse. C'est probablement ce qui se passe lorsque la reformulation contient marginalement des éléments étrangers au discours reformulé, des ajouts, ou – dans l'esprit de la non-directivité intervenante – des propositions d'hypothèses explicatives. Dans l'échange suivant, par exemple, il est difficile de décréter si l'intervention de Gaia est une reformulation ou la formulation d'une hypothèse :

172. **Gaia.** Votre fille a donc choisi d'épouser monsieur Fabrizio et maintenant ils partagent la maison qui a été mise au nom de votre fille...
173. **Dal Pez.** Oui mais on aurait pu...

174. **Gaia** (*interrompant Dal Pez.*) ... et, peut-être, ce qui vous dérange est l'attitude, vous dites « de maître de maison », de la part de monsieur Fabrizio et non pas le fait qu'ils soient, qu'ils vivent dans ce qui est leur domicile conjugal.

À ce moment de la médiation, la position de Dal Pez vis-à-vis de la légitimité de la résidence de Fabrizio dans ce qui est son domicile conjugal ne semble pas très ouverte. Ne lui dit-il pas : « Dehors » (ligne 150), ou bien encore : « Hé ! Tu devais l'emmener en bas (*dans le sud*) (ligne 165) ? En ce sens, l'intervention de Gaia est une hypothèse, mais elle reprend aussi certains éléments du discours de Dal Pez. Par exemple, le fait qu'il réponde par la négative lorsque Gaia lui demande si sa fille aurait dû lui demander la permission de se marier avec Fabrizio ainsi que son insistance sur le fait qu'il veuille faire la loi (lignes 59 et 71). L'hypothèse de Gaia est donc à la limite de la reformulation ou la reformulation de Gaia est à la limite de l'hypothèse. Cela illustre, une fois encore, le statut illocutoire complexe de ces énoncés que l'on appelle « reformulation » mais dont la valeur illocutoire est souvent variable. Quand le médiateur fait une reformulation, il fait souvent bien d'autres choses.

La reformulation en tant qu'acte perlocutoire

La reformulation, en tant qu'acte perlocutoire, peut aussi avoir différentes valeurs qui peuvent ne pas correspondre aux intentions ou aux motivations du « reformulateur ». Ainsi, et cela se vérifie particulièrement dans la médiation, le destinataire secondaire de la reformulation peut recevoir celle-ci comme une affirmation du médiateur. Ainsi, lorsque Elena reformule à l'intention de Dal Pez : « Excusez-moi, je voudrais... retourner un instant en arrière. Ce qu'il me semble avoir entendu est que, d'après vous, une personne qui entre dans une maison où il y a déjà des personnes qui y habitent devrait un peu s'adapter à ces personnes...Donc s'adapter...un peu aux habitudes de ces personnes... » (Lignes 257-259-261-263-265), et que Fabrizio intervient en demandant : « C'est-à-dire, lesquelles? Celles de lorgner la maison des autres, de se mêler des affaires des autres? C'est-à-dire, quelles seraient ces habitudes ? » (Ligne 266). Dans ce cas, comme dans beaucoup d'autres, ce qui a été exprimé comme reformulation du discours de l'autre, est en fait perçu comme s'il s'agissait du discours du « reformulateur » lui-même, comme si ce dernier reprenait à son compte le discours du locuteur qu'il reformule et, dans ce cas, de Dal Pez. C'est à Elena que Fabrizio pose les questions, non à Dal Pez. Bien qu'Elena ait dit : « d'après vous », se référant à Dal Pez, Fabrizio semble réagir comme si c'était elle qui disait que Fabrizio aurait dû s'adapter aux habitudes de Dal Pez. La reformulation, dans ce cas, en tant qu'acte perlocutoire, a comme effet d'**inquiéter** Fabrizio et de le mettre sur la défensive. C'est un phénomène que nous avons déjà étudié plus haut sous un autre angle dans le sous-chapitre sur « La réaction du destinataire secondaire dans la médiation ». Dal Pez, pour sa part, se sent compris au travers de l'acte de langage d'Elena alors que Fabrizio se sent presque jugé et se défend. Il a l'impression qu'Elena lui reproche de ne pas s'être assez adapté aux habitudes de Dal Pez. Si la valeur illocutoire de la reformulation d'Elena est unique,

sa valeur perlocutoire est double car son message produit des effets différents sur les deux participants de la médiation. Ceci se produit, dans ce cas précis, au travers d'une mauvaise interprétation de la valeur illocutoire du message d'Elena (une affirmation en son nom propre au lieu d'une reformulation). Mais ce phénomène se retrouve fréquemment dans la médiation, lors même que la valeur illocutoire de l'énoncé est sans ambiguïté pour les deux parties. C'est d'ailleurs l'une des difficultés de la médiation. Que le médiateur le veuille ou non, ses messages ont toujours un double effet. En outre, on peut également observer qu'il y a, comme cela se produit souvent dans les actes de langage, une non-correspondance entre l'intention de l'acte illocutoire et l'acte perlocutoire.

D'autres actes perlocutoires compris dans la reformulation peuvent-être de **provoquer la sensation d'être écouté, compris, accepté**. Il peut y avoir d'ailleurs un malentendu là aussi entre la personne reformulée et le « reformulateur » dans le sens où « comprendre » n'est pas toujours « approuver » et l'absence de jugement caractérisant la reformulation peut être perçue par son destinataire comme équivalent à une approbation. Là encore, on voit que l'effet perlocutoire ne correspond pas toujours à l'intention illocutoire.

Un autre acte perlocutoire déjà signalé dans le chapitre sur « Les interventions du médiateur » et contenu dans la reformulation est **l'encouragement à s'exprimer**.

Enfin, un dernier exemple d'acte perlocutoire est **l'éclaircissement**. Il est provoqué outre que par la reformulation, par d'autres actes illocutoires tels que la traduction ou l'hypothèse.

L'élucidation

Il existe un type d'interventions que G. Marian Kinget classe parmi ce qu'elle appelle les « réponses-reflets », ces dernières correspondant sans ambiguïté à ce que l'on considère généralement comme des « reformulations ». Elle appelle ce type d'intervention, « l'élucidation ». Elle dit que l'élucidation vise : « à relever des sentiments et des attitudes qui ne découlent pas directement des paroles du sujet mais qui peuvent raisonnablement être déduits de la communication ou de son contexte. Par "raisonnablement" nous entendons par voie simplement logique – sans l'intervention de connaissances spécialisées, psychodynamiques. (Nous ne voulons pas dire que les déductions psychodynamiques manquent nécessairement de logique. Mais leur logique est basée sur des éléments de connaissance dont le sujet ne dispose pas – ou ne dispose pas généralement et qui sont, d'ailleurs, hypothétiques. Y recourir, est donc se départir du cadre de référence du client, c'est rompre la structure "*client-centered*" de l'interaction). »¹⁶⁶ Comme le dit plus loin G. Marian Kinget, l'élucidation est, en fait, une déduction. Nous trouvons ce

¹⁶⁶ Rogers C. R. et Kinget G. M., *Psychothérapie et Relations Humaines*, 7ème édition, Volume II, Louvain, Presses Universitaires de Louvain, 1977, pp. 93-94

type d'interventions dans notre médiation dont l'échange suivant constitue un exemple très représentatif :

116. **Elena** (à *Fabrizio*). Excusez-moi monsieur Fabrizio, mais d'après ce que vous avez dit, je crois comprendre que... vous considérez, enfin, que les rapports entre monsieur Dal Pez et vous-même, sont comme si vous étiez deux personnes qui vivent au même endroit, mais qui au bout du compte n'ont pas de rapport de parenté. Vous avez dit : « c'est ma maison, lui est au dessus, c'est ma maison et c'est tout. »
117. **Fabrizio**. Oui, c'est ma maison, c'est-à-dire, le fait qu'il revendique l'histoire que c'est sa... de la femme, de quelque..., qu'est-ce que ça peut me faire? Ça ne m'intéresse pas. Je veux dire, c'est comme ça. Ça sera comme ça tant que les choses ne changeront pas. Elles ne changeront certainement pas par, par...

Elena déduit logiquement sa remarque de tout ce qui a été dit précédemment. Il semble y avoir un implicite dans l'élucidation d'Elena : « vous vous comportez comme si vous n'aviez pas de lien de parenté. » Même si cela est vrai, cette remarque peut être reçue comme une critique à l'égard de Fabrizio mettant en jeu sa responsabilité dans le conflit. De fait, Fabrizio, dans un premier temps, acquiesce, puis il se rend compte que cette remarque le met mal à l'aise, il s'embrouille, semble ne pas comprendre, s'énerve et dit : « qu'est-ce que ça peut me faire ? Ça ne m'intéresse pas. ». G. Marian Kinget elle-même avait relevé le risque que comporte l'élucidation qui est, selon elle : « une réponse moins "aseptique" que les autres formes de reflet, plus susceptible de contenir des éléments étrangers au champ de la perception et, par là, d'affecter le sujet de façon menaçante. » Nous ne notons pas, dans ce jeu de rôle, d'effet spécifique de ce type d'intervention propre à la situation de médiation.

Les propositions

Fer de lance, si je puis dire, de l'aspect « intervenant » de la « non-directivité intervenante », la proposition est une manifestation importante de la manière dont l'environnement – dans le cadre d'une médiation, le médiateur – peut influencer les participants. Notons que l'idée de proposition contient l'idée de non-directivité. Le Petit Robert définit ainsi le verbe "proposer" : « faire connaître à quelqu'un, soumettre à son choix, à son adhésion, en laissant la liberté de rejet ». Toute la non-directivité intervenante est contenue dans cette définition.

La proposition peut être inspirée par un degré d'empathie variable. Il serait judicieux à cet égard de distinguer des *propositions jugées bonnes selon le participant* et des *propositions jugées bonnes selon le médiateur*. Ces deux catégories peuvent s'entrecroiser mais cela n'est pas systématique. Lorsque la proposition se réfère à quelque chose que la personne a envie de faire mais qu'elle n'osait pas faire, elle a un puissant effet désinhibiteur, libérateur et facilitant. Dans mon expérience, j'ai noté qu'il suffisait parfois de faire des propositions très simples pour qu'elles aient un

effet, comme la proposition, par exemple, de se sentir à l'aise. Dans de tels cas, la valeur perlocutoire de la proposition est une sorte d'autorisation donnée au participant de faire ce que, en réalité, il avait envie de faire, mais qu'il n'osait pas faire.

Les propositions qui peuvent être faites dans le cadre d'une médiation sont en partie différentes de celles qui peuvent être faites dans d'autres situations, notamment celles d'un groupe de formation, d'un groupe de développement personnel ou d'une psychothérapie individuelle. Dans cette médiation, différentes propositions ont été effectuées, neuf au total. Voyons celles d'entre elles qui sont spécifiques à la situation de médiation et commençons par celle-ci :

68. **Elena.** Si vous voulez, si vous voulez, peut-être vous pourriez expliquer à, à monsieur Fabrizio quelles sont les actions...

69. **Dal Pez** (*interrompant Elena.*) Il m'a toujours traité de menteur.

70. **Elena** (*en même temps que Dal Pez.*) ...qui vous dérangeant.

71. **Dal Pez.** Enfin, il fait ce qu'il veut lui, il fait la loi, il me traite de menteur et après il porte plainte contre moi, mais qu'il porte plainte contre moi, je m'en fous.

Elena **propose** à Dal Pez de s'adresser à Fabrizio et **de lui dire** quelles sont les actions de ce dernier qui le dérange. Dal Pez répond deux choses. Premièrement, il répond que Fabrizio le traite de menteur. Deuxièmement qu'il fait la loi. On ne sait pas si cette réponse est induite par la proposition d'Elena mais en tout cas elle y fait suite. Il s'agit d'une proposition propre à une situation de médiation. Je dirais même qu'il s'agit d'une sorte de prototype. Si la difficulté qui caractérise les parties dans une médiation est qu'ils ont du mal à communiquer entre elles, la proposition qui leur est faite de le faire est en effet une espèce de modèle qui peut connaître différentes déclinaisons. Cette proposition rappelle certains comportements animaux racontés par Frans de Waal et cités dans le chapitre sur « Les bases éthologiques de la médiation », notamment lorsque la femelle médiatrice tire un chimpanzé par le bras pour le rapprocher de son adversaire. Dans ce cas, il ne s'agissait pas d'une proposition, encore qu'au bout du compte, ledit chimpanzé, à un certain moment, accepte l'invite de la « médiatrice » et se laisse conduire par elle, alors qu'il aurait aussi pu ne pas le faire.

Un autre type de proposition est fait dans notre jeu de rôle, spécifique lui aussi de la médiation. Dans l'échange suivant, il y a en fait deux propositions qui sont faites, la première à Fabrizio et la seconde à Dal Pez :

229. **Elena.** Excusez-moi monsieur Fabrizio, tout à l'heure vous disiez: « je ne comprends pas ce que tu veux dire quand tu dis "les choses étaient comme ça hier et devaient rester comme ça" ». Moi peut-être j'essaierais de comprendre ce que ça signifie parce que, peut-être, vous ne vous comprenez pas sur un point et...

230. **Fabrizio** (*interrompant Elena.*) Eh, en effet, je ne l'ai pas compris, je l'ai dit.

231. **Elena** (*à Dal Pez.*) ... peut-être, essayez d'expliquer à monsieur Fabrizio ce que signifie...

232. **Dal Pez** (*interrompant Elena.*) Ma maman, ma maman était de Cloz. Elle était née Dal Piaz. Et quand elle est venue à Coredo, elle est devenue Dal Pez. Elle est venue

faire partie de notre famille et elle a déménagé dans la maison là où nous sommes maintenant et elle est devenue Dal Pez et elle a pris les habitudes de ce qui se faisait dans la maison de mes grands-parents, des grands-parents, de mes grands-parents, hein ? Alors (*poursuivant le récit de son histoire familiale*), ma grand-mère, elle n'était pas d'accord mais, enfin, elle est venue ici elle aussi, elle a déménagé. Elle (*la mère de Dal Pez*) est venue ici avec ma grand-mère. Elle est venue ici alors qu'elle habitait avec son frère, elle est venue ici seule... Celui-là (*Fabrizio*) il est monté de je ne sais où, de la Terogna (*la terre des Terroni*), voilà, et il s'est trouvé une maison déjà toute faite.

Dans une première intervention, Elena **propose** à Fabrizio **d'essayer de comprendre** Dal Pez. Proposition hasardeuse mais qui, comme la précédente, va droit au but. Puisqu'il s'agit de nous comprendre, allons-y, faisons un effort, essayons de nous comprendre. Elena le fait avec beaucoup de doigté. Elle se met elle-même en jeu en s'impliquant personnellement (« Moi j'essaierais peut-être de comprendre ce que ça signifie ... »). Elle prend des précautions (« peut-être »). Mais elle y va tout de même et cela marche. Fabrizio n'acquiesce pas explicitement mais il réitère le fait qu'en effet, il n'a pas compris et écoute Dal Pez. Mais c'est la seconde proposition qui est la plus intéressante et elle s'adresse cette fois-ci à Dal Pez à qui Elena **propose d'expliquer** à Fabrizio ce que signifie cette référence au passé. Elle n'a pas le temps de finir sa phrase que Dal Pez se lance dans une évocation de son histoire familiale. Ce moment est très intéressant du point de vue de la médiation car Dal Pez n'est plus dans une pure réaction à une intervention de Fabrizio. Il n'est plus non plus dans une agression de Fabrizio. Il parle de lui. J'ai déjà dit plus haut combien ces moments sont précieux dans une médiation bien qu'ils puissent être vus par certains comme des digressions. Ils sont une occasion de voir *l'autre* non plus à travers le prisme du conflit, mais comme une personne autonome, avec son histoire, sa sensibilité, ses fragilités, toutes choses qui peuvent aider à sa réévaluation ou à sa meilleure compréhension. Réévaluation et compréhension qui sont difficiles tant que les parties adverses s'envoient des assiettes à la figure dans une circularité presque parfaite. Dal Pez, donc, accepte la proposition d'Elena. Son récit est exempt d'agressivité. Malheureusement, il ne peut pas s'empêcher de revenir à la fin vers Fabrizio en des termes agressifs qui sont de nature à remettre Fabrizio sur la défensive, si jamais il avait cessé de l'être. Cela n'invalide pas la valeur de l'intervention d'Elena qui démontre l'intérêt de faire ce genre de proposition. Cette proposition est proche de la première présentée plus haut. Il s'agit de dire, d'expliquer. Mais ici, l'objet de l'explication est en partie extérieur à Fabrizio, ce qui permet un récit « pacifique ». Le retour du conflit n'invalide pas la valeur de la proposition qui peut se vérifier par le fait qu'elle est acceptée. Une proposition n'est jamais bonne ou mauvaise en soi. Elle est bonne ou mauvaise par rapport à un participant donné dans une situation donnée. Le retour au conflit démontre simplement que ce sont les participants qui restent maîtres du jeu, quelles que soient les propositions faites, qu'on le veuille ou non. Et cela caractérise la médiation par rapport à d'autres modes de « résolution » des conflits.

Voyons cet autre exemple où Elena formule de nouveau une proposition, complétée par Gaia, de « dire », en l'occurrence de dire ce que Fabrizio n'aurait pas respecté :

271. **Elena.** ... si monsieur Dal Pez arrive à communiquer avec monsieur Fabrizio et à expliquer à quelles habitudes, d'après lui, monsieur Fabrizio a, a mis fin, a... ou n'a pas, ou quelles choses importantes pour vous peut-être monsieur Fabrizio n'a pas suivi... n'a pas... n'a...
272. **Fabrizio** (*en même temps qu'Elena.*): Essayons un instant.
273. **Dal Pez.** Mais lui ne doit pas...
274. **Gaia** (*interrompant Dal Pez pour finir la phrase d'Elena.*) ... n'a pas respecté...
275. **Dal Pez.** Eh il ne, il ne, il ne, si, il ne doit pas monter pour faire la loi chez moi, hein ? Qu'il ait épousé ma fille, eh bien ok, dans le sens, c'est comme ça, qu'est-ce qu'on peut y faire ? Je ne peux pas l'empêcher. Elle fait ce qu'elle veut. C'est une tête folle celle-là aussi. Elle fait ce qu'elle veut. Mais, ensuite j'habite au-dessus, le devant est à moi. Ce que... La maison... Lui est l'invité alors comme vous dites. L'invité devrait au moins être bien éduqué. Je ne dis pas de mettre les patins mais pas non plus de... hein ?

Il est intéressant de noter que si la proposition s'adresse à Dal Pez, Fabrizio y consent explicitement (« Essayons un instant »). Cela n'est pas indifférent car il devient clair maintenant que chaque intervention du médiateur génère volontiers des réactions du destinataire secondaire, réaction qui ont bien sûr une incidence directe sur le déroulement de la médiation. On peut dire que ce qui caractérise la médiation à cet égard, par rapport à d'autres situations de groupe, c'est la fréquence avec laquelle le destinataire secondaire est impliqué par le message du médiateur. Il peut difficilement y être indifférent car tout ce qui se passe avec le destinataire principale concerne le destinataire secondaire de très près. Cette forte implication est liée aux enjeux affectifs et/ou matériels de la médiation qui concernent directement chaque participant et aussi au fait que les participants sont, la plupart du temps, peu nombreux et intimement impliqués par tout ce qui peut se dire.

Une autre chose très intéressante à noter est que Dal Pez va partir dans une intervention, certes décalée, mais qui avec celle précédemment étudiée (ligne 232) sont les deux plus longues qu'il ait faites au cours de cette médiation. Il semble donc que les propositions de dire induisent une expression plus complète et donc, sans interruption, dans la mesure où la proposition, pour être suivie d'effets, doit être acceptée par les deux parties. Jamais autant que dans une médiation conflictuelle il n'y a des interruptions qui constituent un véritable problème pour la communication.

Ce qu'on peut dire sur ces propositions, c'est qu'elles sont très simples. **Proposition de dire à l'autre, proposition d'essayer de comprendre l'autre, proposition d'expliquer à l'autre.** Ce ne sont rien d'autre que des invitations à communiquer. Chaque intervention du médiateur en tant qu'acte de langage comprend toujours une double valeur illocutoire. Proposition de parler d'une part, proposition d'écouter d'autre part. Il est paradoxal dans cette médiation que la proposition la plus souvent réitérée – celle de ne pas s'interrompre – ait été la moins suivie. Il semble que dans une telle situation, l'écoute soit plus facilement générée par une proposition portant sur une question précise qu'au nom d'un principe général ou d'une règle comme celle de ne pas s'interrompre.

Les hypothèses

Il a été fait brièvement allusion plus haut aux hypothèses, comme un type d'intervention possible de la part des médiateurs, qui s'insinue parfois dans des reformulations, qui constituent de véritables actes de langage et qui manifestent l'influence non directive du médiateur, dès lors que celui-ci est prêt à accepter de les retirer au cas où elles n'auraient pas de sens pour leur destinataire. Il y a dans la formulation d'une hypothèse, quelque chose de l'ordre de la proposition de sens. En ce sens, le médiateur participe à la définition de la situation. C'est ce qui distingue l'hypothèse de l'interprétation. Généralement, l'interprétation est la manifestation d'un savoir dont le sujet ne dispose pas et dont il est incapable d'évaluer la justesse. L'interprétation institue donc un rapport de pouvoir entre l'expert et le sujet. La notion d'hypothèse, en revanche, contient celle de doute et de vérité qui reste à contrôler non pas sur des bases scientifiques mais sur la base de l'expérience de la personne visée par cette hypothèse. La médiation est le règne du *pour soi* et dans la perspective de l'interactionnisme symbolique, le médiateur interagit au travers de ses hypothèses, plus encore que de toute autre intervention, avec les participants à la recherche d'une définition commune de la situation.

En dehors de ce qui a déjà été dit, voyons l'effet des hypothèses formulées au cours de cette médiation. La première est celle-ci :

- 172. **Gaia.** Votre fille a donc choisi d'épouser monsieur Fabrizio et maintenant ils partagent la maison qui a été mise au nom de votre fille...
- 173. **Dal Pez.** Oui mais on aurait pu...
- 174. **Gaia** (interrompant Dal Pez.) ... et, peut-être, ce qui vous dérange est l'attitude, vous dites « de maître de maison », de la part de monsieur Fabrizio et non pas le fait qu'ils soient, qu'ils vivent dans ce qui est leur domicile conjugal.
- 175. **Dal Pez.** Oui, il... c'est-à-dire... il vient, il vient, met la voiture, il monte, met des fleurs, regarde à l'intérieur de chez moi, déplace... c'est-à-dire, comme si ça lui appartenait, comme si tout lui appartenait.

La formulation de l'hypothèse est coupée en deux par une intervention de Dal Pez commençant par un « oui, mais ... » malencontreusement interrompue par la médiatrice. Une fois la formulation de l'hypothèse terminée, Dal Pez acquiesce de nouveau et poursuit. L'intérêt des hypothèses dans la médiation est qu'elles permettent d'introduire du sens, des explications qui n'auraient peut-être pas été données et par rapport auxquelles le participant peut toujours se positionner librement en les acceptant ou en les refusant. Elles enrichissent la communication et la compréhension de la situation. On voit qu'une médiation qui se contenterait de faire des reformulations au nom d'un idéal de non-directivité mal comprise ferait manquer aux participants et au processus de médiation tout entier de précieuses ressources.

On remarquera que la formulation des hypothèses répond à des critères formels qui la distinguent précisément de l'interprétation, comprise comme le dégagement d'un sens latent, comme une herméneutique ou encore comme un diagnostic posé sans recours par un expert. L'hypothèse est par nature une proposition qui demande à

être soumise à l'accord des intéressés. Gaia, dans l'exemple précédent, dit « peut-être ». Cet aspect est encore plus clair dans l'exemple suivant :

196. **Elena.** Mais donc je crois comprendre que... alors ça n'est pas, ça n'est pas le comportement, c'est vraiment monsieur Fabrizio.
197. **Dal Pez.** Moi je ne l'ai jamais vu se comporter d'une autre manière. Il est monté, (*imitant monsieur Fabrizio*) « c'est moi qui fais, j'attrape ici, qui fait ici, je change, je fais, je gare la voiture, la place, ici c'est à moi, ici et l'autre, j'attrape, je prends, je prends, je prends », comme ça.

« Je crois comprendre que ... » dit Elena. Il n'y a dans cette formulation rien de péremptoire, rien contre quoi on ne puisse s'opposer. Et de fait, Dal Pez réfute l'hypothèse. Pour lui, il n'y a pas de différence entre Fabrizio et son comportement, contrairement à ce que suggérait Elena. Il ne l'a jamais vu se comporter autrement. Et plus avant Elena n'insiste pas. L'hypothèse, même erronée, ne doit pas être vue comme une intervention inutile. Elle permet de lever des doutes ou d'exclure certaines possibilités, comme la reformulation d'ailleurs, mais à la différence de celle-ci, elle est présentée d'une manière telle qu'elle contient le doute et qu'elle requière, de manière quasi-explicite, l'accord de l'intéressé, ce qui la différencie de l'interprétation qui est souvent plus péremptoire.

Les interventions des médiatrices en chiffres

Je me suis livré à une analyse de contenu des interventions des médiatrices qui est reproduit dans le tableau 1. Le calcul auquel je me suis livré nécessite quelques explications.

Premièrement, les unités comptées sont des interventions. Cette notion d'intervention mérite une explication. L'intervention ne se confond pas avec le tour de parole. Certaines interventions, par le fait qu'elles ont été interrompues à plusieurs reprises, s'étalent sur plusieurs tours de parole comme dans l'exemple suivant :

93. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio.*) C'est la maison...
94. **Fabrizio.** ... comme on pourrait dire.
95. **Gaia.** C'est la maison mise au nom de sa...
96. **Fabrizio.** De ma femme.
97. **Gaia.** ... de votre femme ...
98. **Fabrizio.** Bien sûr, nous avons la communauté des biens.
99. **Gaia** (*en même temps que Fabrizio.*) ... par la maman de, d'Elisa

Dans le présent échange qui se présente d'ailleurs comme un chorus, Gaia prend quatre fois la parole. Il serait absurde et artificiel de considérer qu'elle a fait quatre interventions. Il s'agit en fait d'une seule et même intervention, en l'espèce une reformulation, répartie en quatre tours de parole.

Inversement, un même tour de parole peut contenir plus d'une intervention comme dans l'exemple suivant :

303. **Elena** (*cherchant à faire taire Dal Pez.*) Excusez-moi monsieur Dal Pez. (*À Fabrizio*)
Cette attitude vous dérange parce que vous vous sentez contrôlé.

Dans le présent cas, on a affaire aussi bien à une intervention d'Elena visant à ce que Dal Pez écoute (première intervention) et à une reformulation adressée à Fabrizio (deuxième intervention). Dans ce cas, pour éviter de perdre la richesse de ce tour de parole, je l'ai comptabilisé comme deux interventions en notant celles-ci 303 et 303bis.

Dans le tableau 1, les interventions sont indiquées par le numéro de la ligne où on peut les retrouver. Chaque intervention est séparée de la suivante par un point virgule. Dans le cas d'interventions étalées sur plusieurs tours de parole, les numéros sont liés par des tirets. Si on reprend l'exemple précédemment cité, cela nous donne : 93-95-97-99, équivalant à une intervention sur quatre tours de parole correspondant aux lignes 93, 95, 97 et 99.

J'ai aussi considéré une intervention non verbale qui avait néanmoins été perçue dans sa signification par Dal Pez. Il s'agit de l'intervention suivante :

308. *Gaia fait un geste de la main pour demander à Dal Pez de ne pas intervenir.*

En ce qui concerne, l'analyse de contenu, les catégories que j'ai définies ne sont pas étanches et certaines interventions peuvent se retrouver dans plusieurs d'entre elles. Ainsi, la catégorie « Interventions des médiatrices interrompues par l'un des participants » peut se croiser avec une autre catégorie telle que celle des questions, comme dans l'exemple suivant :

276. **Elena.** Et qu'est-ce qui, vous nous...

La nature des interventions interrompues par l'un des participants n'est pas toujours décelable, mais dans l'exemple suivant, il est assez clair, et cela est confirmé par les indications para-verbales enregistrées, qu'Elena était en train d'amorcer une question.

Un autre exemple est celui où la catégorie « Réponse à une question d'un participant » peut se croiser avec la catégorie « Intervention sur le fonctionnement de la médiation » comme dans l'exemple suivant :

24. **Dal Pez.** Combien de temps ça dure? Combien de temps on doit rester ici?
25. **Gaia.** Autant que vous le désirez. Autant que vous le jugez utile. Ça va? Sans aucun problème. Vous disiez avant, vous étiez en train de dire que monsieur a porté plainte. Vous vous êtes senti surpris, vous avez été surpris par cette... ?

Pour cette raison, le total des pourcentages des différentes catégories n'est pas égal à 100. En revanche, on peut affirmer que sur le total des interventions des médiatrices, les questions, par exemple, ont représenté un certain pourcentage.

Les catégories d'intervention que j'ai définies sont les suivantes :

1. Interventions des médiatrices visant à faire en sorte que les participants s'écoutent
2. Interventions sur le fonctionnement de la médiation
3. Interventions des médiatrices interrompues par l'un des participants
4. Réponse à une question d'un participant
5. Reformulations
6. Reformulations déductives ou élucidation
7. Questions
8. Propositions
9. Tentatives de traduction
10. Hypothèses
11. Divers

L'analyse des résultats nous montre un certain nombre de choses. Premièrement, Gaia est intervenue beaucoup plus souvent qu'Elena avec 60% des interventions, sans que cette différence soit perçue comme un déséquilibre entre les médiatrices, ce qui ne serait pas souhaitable, ni que l'une ou l'autre se soit tue pendant un temps long. Gaia est intervenue plus souvent au début et Elena à la fin. Il est intéressant de noter que six des sept « tentatives de traduction » ont été faites par Gaia, cependant que huit propositions sur dix ont été formulées par Elena. Cela n'est bien entendu pas dû au hasard et on peut faire l'hypothèse que chaque médiateur, probablement comme tout acteur social, possède son propre style d'intervention. Si cette hypothèse était vérifiée, et elle l'est pratiquement, cela constituerait un argument en faveur de la co-médiation comme facteur d'enrichissement du processus. On pourrait même, dans le cas présent, parler de complémentarité.

Un quart des interventions (25%) des médiatrices ont été interrompues par les participants, ce qui est un taux important. Si l'on considère que la plupart des « interventions sur le fonctionnement de la médiation » étaient destinées à faire en sorte que les participants s'écoutent et si on regroupe cette catégorie avec celle des « interventions visant explicitement à faire en sorte que les participants s'écoutent », nous obtenons plus du quart (25,8% très exactement) des interventions, ce qui est là aussi un taux extrêmement important qui dénote la très grande réactivité de la part des participants et l'envie qu'ils avaient « d'en découdre ».

Si l'on rapproche ces deux chiffres, on peut faire l'hypothèse d'une dépréciation de la parole des médiatrices. L'option du laisser-faire par rapport aux interruptions des participants aurait peut-être donné plus de poids aux interventions des médiatrices, l'écoute amenant l'écoute et l'interruption amenant l'interruption. Je ne connais pas de recherches précises à ce sujet mais je fais l'hypothèse d'une corrélation aussi bien dans un dialogue que dans un trilogue entre les interruptions des uns et les interruptions des autres.

Vu sous un autre angle, on peut aussi dire que plus de la moitié des interventions des médiatrices ont constitué des interruptions ou ont été elles-mêmes interrompues. Cela donne une idée du climat qui régnait dans cette médiation.

Les questions sont elles-mêmes nombreuses (20%), plus nombreuses que les reformulations et les élucidations confondues (16%). Quand on rapproche ce dernier chiffre de celui des « tentatives de faire en sorte que les participants s'écoutent », on peut voir que les médiatrices étaient plus occupées à contenir leur expression qu'à la stimuler, avec un manque relatif à tout ce qu'apporte la reformulation dans la facilitation d'une communication empathique.

Avec 11%, les propositions représentent une part non négligeable des interventions des médiatrices. On a vu leur utilité dans cette médiation.

Les médiatrices ont fait trois hypothèses, ce qui montre qu'elles ont contribué activement à la recherche d'un sens et d'une définition de la situation.

Enfin, en ce qui concerne la « tentative de traduction » qui constitue un type d'intervention très spécifique de la médiation, elle a été utilisée seulement sept fois, ce qui représente moins de 8% du total des interventions.

Il sera intéressant de mettre ces chiffres en regard avec ceux d'autres médiations.

Tableau 1

INTERVENTIONS DES MÉDIATRICES

Nombre total d'interventions des médiateurs : 89

Elisabetta : 35

Numéros : 20 ; 61 ; 68-70 ; 81 ; 89-91 ; 106 ; 116 ; 152 ; 154 ; 157 ; 193 ; 196 ; 205 ; 207 ; 222 ; 229 ; 231 ; 234 ; 254 ; 257-259-261-263-265 ; 267 ; 269-271 ; 276-278 ; 285 ; 287 ; 289 ; 292 ; 297 ; 301 ; 303 ; 303bis ; 305 ; 310 ; 312 ; 314.

Gae : 54

Numéros : 1 ; 4 ; 7 ; 9 ; 11 ; 14 ; 16 ; 19 ; 23 ; 25 ; 30 ; 32 ; 37 ; 42 ; 44 ; 46 ; 50 ; 52 ; 54 ; 56 ; 58 ; 73 ; 75 ; 77 ; 93-95-97-99 ; 108-110-112 ; 124 ; 128-130 ; 133 ; 135 ; 137-139 ; 141 ; 147 ; 167 ; 170 ; 172-174 ; 177 ; 180 ; 190 ; 194 ; 210-212 ; 214 ; 220 ; 227 ; 236 ; 238 ; 240 ; 242 ; 244 ; 246 ; 248 ; 251 ; 274 ; 308.

Interventions des médiatrices visant à faire en sorte que les participants s'écoutent : 15

Numéros : 19 ; 30 ; 37 ; 42 ; 77 ; 81 ; 89 ; 157 ; 177 ; 193 ; 234 ; 254 ; 301 ; 303 ; 308.

Interventions sur le fonctionnement de la médiation : 8

Numéros : 1 ; 20 ; 23 ; 25 ; 46 ; 50 ; 52 ; 106.

Interventions des médiatrices interrompues par l'un des participants : 22

Numéros : 4 ; 7 ; 9 ; 16 ; 68 ; 108 ; 110 ; 112 ; 180 ; 194 ; 227 ; 229 ; 231 ; 242 ; 244 ; 246 ; 257 ; 259 ; 276 ; 278 ; 285 ; 297.

Réponse à une question d'un participant : 4

Numéros : 25 ; 61 ; 267 ; 287.

Reformulations : 11

Numéros : 54 ; 58 ; 73 ; 93-95-97-99 ; 128-130 ; 135 ; 137-139 ; 257-259-261-263-265 ; 303 ; 305 ; 310.

Reformulations déductives ou élucidation : 3

Numéros : 116 ; 238 ; 292.

Questions : 18

Numéros : 11 ; 25 ; 32 ; 56 ; 75 ; 141 ; 147 ; 152 ; 154 ; 170 ; 190 ; 194 ; 205 ; 207 ; 220 ; 236 ; 285 ; 289.

Propositions : 10

Numéros : 14 ; 20 ; 68-70 ; 89-91 ; 229 ; 231 ; 267-269-271 ; 274 ; 276-278 ; 314.

Tentatives de traduction : 7

Numéros : 108-110-112 ; 124 ; 167 ; 210-212 ; 214 ; 251 ; 312.

Hypothèses : 3

Numéros : 72-174 ; 196 ; 222.

Divers : 5

Numéros : 44 ; 118 ; 133 ; 240 ; 248.

CHAPITRE 25:

LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES

Je rappelle que le corpus sur lequel nous travaillons est un jeu de rôle. Les parties (auteur de l'infraction et victime) sont interprétées par les mêmes étudiants dans les entretiens préliminaires. En revanche, les médiatrices en charge de ces mêmes entretiens préliminaires sont différentes de celles qui ont médié la rencontre entre les parties (Gaia et Elena). Elles vont même changer au cours de ces entretiens préliminaires. Ce changement de médiatrices entre les entretiens préliminaires et la rencontre entre les parties n'est pas le fruit d'un choix méthodologique lié à la médiation. Il est dicté par l'exigence de donner la possibilité de s'exercer à un maximum d'étudiants. C'est donc un choix pédagogique. Les médiatrices qui rencontrent Fabrizio s'appellent Emma et Cinzia. Les premières médiatrice qui rencontrent Dal Pez s'appellent Veronica et Romina, les deux suivantes s'appellent Eloisa et Penelope. Le changement de médiatrices va donc s'opérer au cours de l'entretien avec Dal Pez qui durera plus longtemps que l'entretien avec Fabrizio.

Entretien avec Fabrizio

1. **Fabrizio.** Ma femme a hérité de la maison de mon beau-père
2. **Emma.** Où vous vivez maintenant
3. **Fabrizio.** Où nous vivons maintenant. L'appartement appartient à ma femme parce que ... la ... enfin ... et voilà. Continuellement des brouilles, continuellement mais pour des stupidités. Il n'y a pas ... Mon beau-père est très ours, très ... fermé ... c'est-à-dire, on peut pas parler avec lui. Et puis il insulte, il hausse le ton et dans ce cas précis, enfin, carrément il m'a donné des coups de ceinture.
4. **Emma.** Vous pouvez nous raconter un peu plus amplement ce cas ?
5. **Fabrizio.** J'étais sur le balcon ... sur la terrasse de la maison. J'étais en train d'arroser les plantes et à un moment donné j'ai vu qu'il y avait mon beau-père là qui me regardait et je lui ai demandé qu'est-ce qu'il y a à regarder, à part, bon, une personne seule, et tout ça et ... qu'est-ce qu'il y a à regarder, et en guise de réponse j'ai été insulté.
6. **Emma.** Cela vous semblait étrange qu'il vous regarde.
7. **Fabrizio.** Oui, je n'en voyais pas l'utilité, voilà, c'est tout, et puis il a disparu et j'ai continué à arroser les plantes. A un certain point, il s'est présenté avec cette ceinture, avec cette chose en continuant à m'insulter et ainsi de suite, ce sur quoi cette altercation a éclaté ... enfin, il m'a donné des coups de ceinture. Moi je suis allé aux urgences, après, ils m'ont trouvé des hématomes, ils m'ont donné des jours de repos et tout ça, et puis j'ai appelé, avant d'aller aux urgences, j'ai appelé les gendarmes. Les gendarmes ont dit qu'il y avait un accident, une chose plus urgente que

celle-ci et ils ont transféré l'appel à la police nationale. Entretemps, la police nationale avait été avisée par mon beau-père. Des agents sont arrivés et, ça aussi c'est une chose qui m'a laissé un peu comme ça, bon, c'est comme si ils avaient pris le parti de mon beau-père parce qu'ils ne m'ont pas laissé parler. Ils n'ont pas voulu prendre des déclarations, rien. Ils ont considéré comme établi que mon beau-père avait raison et alors nous avons porté plainte parce que, enfin, nous pensions que ça n'était pas possible. Ça continue depuis trop longtemps.

8. **Cinzia.** Ça continue depuis plusieurs années. Il y a eu d'autres épisodes de ce type avant ?
9. **Fabrizio.** Oui, oui. Mais ce que je pense c'est que si ça avait été ma femme qui avait été là à arroser les fleurs, peut-être que tout ça serait arrivé à ma femme au lieu de, enfin, de me frapper il aurait frappé ma femme, enfin, c'est pas ... il faut lui mettre un frein parce que ... comme ça, ça ne peut pas continuer.
10. **Emma.** Parce que vous pensez que la même attitude, il l'aurait eue même à l'égard de votre femme ?
11. **Fabrizio.** Je pense que oui. C'est-à-dire, il a pas vraiment toute sa tête. Il démarre au quart de tour. Je ne le considère pas comme une personne très normale.
12. **Emma.** Inquiet ?
13. **Fabrizio.** Très. Et puis je ne me laisse pas insulter, donc, par conséquent, il y a eu ma réaction, de toute façon verbale, je ne le cache pas, mais, enfin, elle n'était pas dictée par une action, c'était une réaction. C'est tout. Je ne sais pas si, si, si mon beau-père acceptera cette chose enfin. Peut-être il y aura intérêt, peut-être il y aura intérêt, parce que comme ça, après les plaintes qu'il s'est prises et les condamnations, cette fois-ci peut-être il va se dire "Eh bien...". Mais il faut voir s'il comprend parce que ... Nous, nous ne voulons pas nous en aller de là, parce que la maison appartient à ma femme. Elle a le droit de rester là. Moi aussi j'ai le droit de rester là.
14. **Emma.** Donc vous continuerez à vivre ensemble.
15. **Fabrizio.** Ah certainement! Sûrement. Ma femme et moi sûrement. Et puis l'âge est de notre côté, enfin ... Lui il a quatre-vingts ans (*il sourit*) ... donc ... tôt ou tard ... Si ça se trouve on récupère même l'appartement de mon beau-père ... je sais pas ... (*sourit de nouveau*) je ne sais pas si vous me comprenez ... c'est tout. Moi je sais pas quoi dire d'autre.
16. **Emma.** Et puis j'avais envie de vous demander, vous vous êtes donné des explications sur le pourquoi de cette intolérance ?
17. **Fabrizio.** De la part de mon beau-père ?
18. **Emma.** De ces difficultés, oui. Réciproquement aussi.
19. **Fabrizio.** Mais qu'est-ce que j'en sais? C'est une chose qui continue depuis tellement longtemps.
20. **Emma.** Des années et des années.
21. **Fabrizio.** Oui. Il a toujours eu un caractère comme ça, même avant que je connaisse ma femme. C'est-à-dire, il est comme ça. On peut pas parler avec lui. Il a toujours raison. Lui il voit les choses à sa manière et ... à la fin ... Moi, en dehors de chercher à l'éviter, en dehors de ... même chose pour ma

femme ... maintenant cette chose, la énième, qui cependant...

22. **Emma** (*interrompant Fabrizio.*) Celle-ci est liée aussi à un aspect économique ?
23. **Fabrizio**. Mais non. Non, parce que ma femme n'a jamais rien demandé à mon beau-père. Je le redis, la maison appartenait à ma belle-mère et ma femme l'a reçue en héritage de ma belle-mère, non pas de mon beau-père. Par conséquent, si ensuite il a ... qu'est-ce que ça peut me faire? Je sais pas si vous voyez ce que je veux dire.
24. **Emma**. Donc vous dites peut-être que le beau-père n'a rien à voir dans cette situation d'héritage.
25. **Fabrizio**. En quel sens, excusez-moi?
26. **Emma**. Que l'appartement dont a hérité votre femme, elle en a hérité légitimement.
27. **Fabrizio**. Oui, oui.
28. **Emma**. Le beau-père n'avait pas voix au chapitre.
29. **Fabrizio**. Non, mon beau-père n'a pas voix au chapitre.
30. **Emma**. Par conséquent, il vous semble qu'il n'y ait pas de raisons pour que votre beau-père se sente propriétaire.
31. **Fabrizio** (*interrompant Emma.*) Non, parce que, autrement mon beau-père aurait dû y penser avant, c'est-à-dire au moment de la séparation et tout le reste, il ne donnait pas l'appartement à ma belle-mère ... facile. Au lieu de ça il le lui a donné et puis ma belle-mère est morte et ma femme a hérité.
32. **Emma**. Conséquence naturelle.
33. **Fabrizio**. Eh oui. La chose est très, très claire. Elle, lui il n'accepte pas cet aspect, mais c'est son problème, enfin ...
34. **Emma**. Il ne l'accepte pas.
35. **Fabrizio**. Eh, non.
36. **Cinzia**. Il n'accepte pas que l'appartement soit à vous en ce moment.
37. **Fabrizio**. Oui. Lui il pense que ... tout est à lui. Mais c'est pas le cas.
38. **Cinzia**. Et donc tout au long de ces années vos relations ont toujours été un peu conflictuelles.
39. **Fabrizio**. Oui, oui. Comme j'ai dit tout à l'heure, il y a les plaintes que j'ai déposées, les sentences en ma faveur. (*silence*). C'est-à-dire, il n'y a rien de ... au contraire, cette chose là continuera, maintenant voyons avec cette tentative ... si peut-être ... plutôt que toujours le bâton, avec cet autre système, peut-être il peut comprendre, mais je ne sais pas.
40. **Emma**. Vous êtes perplexe quant à l'utilité, mais c'est possible
41. **Fabrizio**. Ça se pourrait, oui. Et puis, vous savez, étant cardiaque, je ne voudrais pas avoir une attaque pendant que je suis en train de me disputer avec mon beau-père, c'est ça la question, n'est-ce pas ? C'est-à-dire, je voudrais vivre tranquille, dans les limites du possible.
42. **Emma**. C'est-à-dire, vous demandez un peu de sérénité.
43. **Fabrizio**. Eh, parce que si ça continue comme ça ...
44. **Cinzia**. Vous aussi vous vous irritez.
45. **Fabrizio**. Eh, moi j'ai cinquante-neuf ans, même si je ne les fais pas, j'ai cinquante-neuf ans, enfin, je voudrais en vivre encore au moins autant, j'espère.

46. **Cinzia e Emma** (*ensemble*) Nous vous le souhaitons.
47. **Fabrizio**. Merci. Mais si mon beau-père continue comme ça ... enfin ... il faut trouver une solution.
48. **Emma**. Vous devez trouver une solution.
49. **Fabrizio**. Il faut trouver une solution parce que ... on peut pas continuer comme ça.

Entretien avec Dal Pez

50. **Romina**. Bonjour monsieur Dal Pez. Moi je m'appelle Romina. Ma collègue s'appelle Veronica. Nous sommes très contentes que vous soyez venu au Centre de Médiation, à cette première rencontre. Ça nous ferait plaisir que vous considériez cet entretien, cette rencontre avec nous comme un espace où vous puissiez nous raconter la situation que vous vivez dans votre famille en toute sérénité et tranquillité. Vous avez la possibilité de nous raconter ce que vous sentez et les faits que vous considérez opportuns. Si ensuite vous pensez que ceci peut être pour vous un plaisir ou de toute façon une chose dont vous avez besoin et que vous le jugez important, vous pouvez faire une autre rencontre, toujours en compagnie de Veronica et de moi-même avec votre gendre.
51. **Dal Pez**. Avec mon gendre? Non, non, non. Non, non, non, non. Non.
52. **Romina**. Vous sentez que cela ne peut ...
53. **Dal Pez** (*interrompant Romina.*) Allons, oust! Hors d'ici!
54. **Veronica**. Eh bien, ça c'est une chose dont nous nous occuperons plus tard. En attendant, l'important est que vous vous sentiez libre en ce moment de ...
55. **Dal Pez** (*interrompant Veronica.*) Moi je suis libre
56. **Veronica**. ... dire ...
57. **Dal Pez**. j'ai toujours été libre.
58. **Veronica**. De vous sentir vraiment de pouvoir nous dire comment vous vous sentez maintenant et de nous raconter, enfin. Nous sommes ici pour vous écouter.
59. **Dal Pez**. Vous raconter quoi ?
60. **Veronica**. Si vous voulez nous raconter ce qui s'est passé, les raisons pour lesquelles il y a eu ces conflits, cette situation, comme ça, de malaise.
61. **Dal Pez**. Non ... que raconter ? Dans le sens que s'il s'en allait, ça serait mieux, bon, qu'il dégage, qu'il reste en bas et qu'il ne se fasse pas voir.
62. **Veronica**. La présence de votre fille et de son gendre vous dérangent
63. **Dal Pez**. Là, cette maison a toujours été Dal Pez, de mon grand-père, de mon père, elle est à nous. Il est monté celui-là. Qu'il reste en bas chez lui, hors d'ici. Il ne sait même pas ce qu'il dit.
64. **Veronica**. Vous sentez qu'il ne fait pas partie de votre famille.
65. **Dal Pez**. C'est lui qui est monté et qui fait le patron.
66. **Romina**. Vous estimez que la maison où habitent votre gendre et sa fille vous appartient.
67. **Dal Pez**. Elle a toujours été à moi, Dal Pez, toute la maison, lui il ne sait même pas ce qu'il dit... Allez, oust! Dehors! Il est monté pour dicter sa loi.

Regarde, ça ne vaut même pas la peine d'en parler. La police, c'est moi qui l'ai appelée.

68. **Veronica.** Vous sentez votre gendre comme un envahisseur.

69. **Dal Pez.** Mais oui, qu'est-ce qu'il est venu faire ici?

70. **Veronica.** Le problème ne vient pas du fait qu'ils vivent en dessous, mais du fait qu'il monte.

71. **Dal Pez.** C'est déjà beaucoup qu'il reste là. Qu'il reste là en dessous, c'est pareil. Il peut bien s'en aller. Elle est à moi. Je la loue aux immigrés, j'y mets le chien, qu'il y soit bien pauvre bête. Il est là, qu'il reste chez lui et qu'il ne se fasse même pas voir.

72. **Romina.** Vous aimeriez qu'il n'y ait aucun, aucun contact...

73. **Dal Pez.** Sûrement.

74. **Romina.** Aucun contact.

75. **Dal Pez.** Sûrement. S'il s'en allait ce serait mieux. La porte est ouverte, qu'il s'en aille.

76. **Veronica.** Vous pensez qu'ils sentent l'appartement où ils sont comme leur maison?

77. **Dal Pez.** La maison est à moi. La maison est à moi. La maison, le potager. Tout est à moi. Ça appartenait à mon grand-père et tout est à moi. Après, s'il est là, au moins qu'il ne vienne pas dicter sa loi.

78. **Veronica.** Maintenant ça ne vous appartient plus.

79. **Dal Pez.** Maintenant c'est toujours Dal Pez, au dessus c'est à Dal Pez, au dessous c'est à Dal Pez, le potager c'est à Dal Pez, tout.

80. **Veronica.** Vous semblez énervé du fait qu'il y ait ces personnes?

81. **Dal Pez.** Surtout au lieu de venir à mettre son nez, qu'il reste en bas chez lui. Qu'il fasse ce qu'il veut mais qu'il ne se fasse pas trop voir. Qu'il ne monte plus ranger les fleurs, mais ça fait rien.

82. **Romina.** Vous estimez que votre gendre envahit votre territoire?

83. **Dal Pez.** Ce qui est sûr, qu'il redescende dans son pays.

84. **Veronica.** Donc votre gendre est monté arroser les fleurs, vous nous disiez.

85. **Dal Pez.** Ah, je sais pas moi pourquoi il est monté.

86. **Romina.** Et puis qu'est-ce qui s'est passé? Comment se fait-il que vous ayez appelé la police ? Vous disiez que vous aviez appelé la police.

87. **Dal Pez.** Il rentre chez moi, il crie après moi, qu'est-ce qu'il veut celui-là ? Oui, bien sûr que j'ai appelé la police.

88. **Romina.** Mais pourquoi a-t-il dit des mots?

89. **Dal Pez.** Mais oui! Il monte et il pense faire la loi, faire ce qu'il veut, qu'il redescende et qu'il ne se fasse plus trop voir.

90. **Veronica.** Qu'est-ce qui vous fait sentir qu'il se comporte en maître sur votre territoire?

91. **Dal Pez.** C'est comme si tout lui appartenait. Il déplace ici, il met là, il change les fleurs.

92. **Veronica.** Il déplace des choses.

93. **Dal Pez.** Il met la voiture là, il va, il vient, il fait ce qu'il veut.

94. **Veronica.** Vous aimeriez qu'il vous demande l'autorisation pour faire...

95. **Dal Pez.** Moi ce que je voudrais c'est qu'il s'en aille, autorisation, qu'il retourne chez lui, dans le sud de l'Italie, oust!

96. **Veronica.** Donc, disons, il est monté, il a fait ces déplacements et... quelque chose vous a irrité, vous disiez, il vous a, il vous a, en quelque sorte, bousculé.
97. **Dal Pez.** Bousculé, non. Je ne sais pas. Il n'a jamais levé la main sur moi
98. **Veronica.** Ça vous a dérangé cette chose.
99. **Dal Pez.** Mais je me dis: "il vient même mettre son nez dans ce que je fais chez moi"
100. **Romina.** Mais pourquoi est-il venu chez vous, dans votre appartement?
101. **Dal Pez.** La maison m'appartient. Après il monte, il regarde à l'intérieur de chez moi par la fenêtre, il me déplace les choses, il m'enlève le bois du bûcher, il me met la voiture en dessous, il fait ce qu'il veut comme si tout lui appartenait ici. Il n'y a rien qui lui appartienne. La maison appartient totalement à Dal Pez, depuis toujours.
102. **Veronica.** Donc, c'est une question de propriété en définitive. Vous sentez simplement que ceci vous appartient et que personne ne doit rien toucher.
103. **Dal Pez.** Eh oui, c'est ça, ça m'a toujours appartenu ... Mon père est mort en 52 ... ça m'est revenu de mon père, de mon grand-père d'abord. Ça nous a toujours appartenu, la maison, le bois au-dessus, le potager. Autrefois il y avait une étable qui maintenant n'existe plus mais qui avait toujours existé.
104. **Veronica.** Ça vous rappelle le passé cette maison.
105. **Dal Pez.** Eh oui, c'est la maison familiale, elle nous a toujours appartenu en somme.
106. **Veronica.** Il y a des souvenirs dans cette maison
107. **Dal Pez.** J'y suis né dans cette maison. Mon frère et moi sommes nés dans cette maison.
108. **Veronica.** Donc la présence de quelqu'un d'autre, d'une certaine manière, vous empêche de la sentir encore votre.
109. **Dal Pez.** Mais oui, mais ensuite il vient, il fait ce qu'il veut, il dicte sa loi.
110. **Romina.** Et s'il vous demandait, ça vous gênerait moins?
111. **Dal Pez.** Mais demander quoi?
112. **Romina.** S'il vous demandait s'il peut mettre la voiture là?
113. **Dal Pez.** Mais il ne peut pas la mettre là. Qu'il la mette, qu'il l'emporte ailleurs cette voiture ! Pourquoi il la met là ?

Changement de médiatrices

114. **Eloisa.** Vous disiez que la maison était entièrement à vous.
115. **Dal Pez.** Elle appartenait à ma famille, elle a toujours appartenu à ma famille.
116. **Eloisa.** Se peut-il que votre peur soit qu'elle aille complètement dans les mains de quelqu'un d'autre?
117. **Dal Pez.** Elle n'ira pas dans les mains de ceux-là. Y a pas de problème. Plutôt je brûle tout.
118. **Eloisa.** Donc, vous la brûler entièrement plutôt que de la laisser à votre gendre.
119. **Dal Pez.** Oui, oui. Je brûle tout plutôt qu'elle aille à celui-là. (*silence*). Sûr. Il

croit monter et prendre la maison. Je ne lui laisse rien. Rien, rien, rien, rien, rien, rien, rien à celui-là.

120. **Penelope.** Y-a-t-il d'autres attitudes qui vous gênent de votre gendre et de votre fille?
121. **Dal Pez.** Ah s'il s'en va, y a plus de problèmes. Qu'il fasse ce qu'il veut. S'il s'en va, mieux. S'il s'en allait, ça serait une libération.
122. **Eloisa.** Vous préféreriez que votre gendre s'en aille ...
123. **Dal Pez.** Certes je voudrais qu'il s'en aille!
124. **Eloisa.** ... de cette maison. Vous le sentez comme une présence ...
125. **Dal Pez.** Mais il n'a jamais rien fait. Il est là, il va, je sais pas, il ne fait rien de rien.
126. **Eloisa.** Il a envahi.
127. **Dal Pez.** Regarde, c'est un Méridional, il est monté, il s'est installé là avec ma fille, il reste là, il nettoie la voiture, il ne fout rien.
128. **Eloisa.** Il ne fait rien de la journée.
129. **Dal Pez.** Oui, il vient pour faire le patron.
130. **Eloisa.** Au lieu d'aller éventuellement travailler, comme ça il monte chez vous pour casser les pieds, il fait la loi chez les autres.
131. **Dal Pez.** Eh oui, c'est exactement ça.
132. **Eloisa.** Et vous pensez qu'on pourrait trouver une solution à cette chose sans vraiment le mettre à la porte?
133. **Dal Pez.** Je le bute.
134. **Eloisa.** Ah, directement!
135. **Dal Pez.** Non. Eh, qu'il reste en bas, qu'il ne fasse pas la loi et qu'il reste là tranquille. C'est-à-dire ... bof. (*il secoue la tête*)
136. **Penelope.** Vous avez parlé avec votre gendre, vous avez essayé de parler avec votre gendre?
137. **Dal Pez.** Mais il ne comprend rien. Ça ne sert à rien de lui parler, il ne comprend rien.
138. **Eloisa.** Donc, son gendre n'habite pas, je crois avoir compris que son gendre habite ... qu'il vient d'ailleurs, excusez-moi.
139. **Dal Pez.** Oui.
140. **Eloisa.** Il n'est pas du Trentin
141. **Dal Pez.** Oui, il est d'en bas (*fait un geste de la main*)
142. **Eloisa.** De là, ah, j'ai compris, et ça vous gêne cette chose, qu'il vienne ...
143. **Dal Pez.** ... qu'il vienne et qu'il se comporte en maître ! Qu'il vienne et qu'il pense faire tout ce qu'il veut!
144. **Penelope.** Et depuis quand, excusez-moi, avez-vous ces rapports conflictuels? Depuis que vous le connaissez?
145. **Dal Pez.** vous savez ... on a jamais été tellement d'accord. On a l'impression que tout lui appartient.
146. **Eloisa.** Donc cette attitude de quelqu'un qui veut se comporter en maître et qui en réalité ne l'est pas vous pèse vraiment beaucoup.
147. **Dal Pez.** Il ne l'est pas et il ne le sera jamais.
148. **Eloisa.** Et il ne le sera jamais.

Long silence

149. **Dal Pez.** Maintenant, là, bof, on va aller chez le juge encore une fois, on ira

chez le juge une autre fois.

150. **Eloisa.** Vous pensez que rien ne se résoudra chez le juge.

151. **Dal Pez.** C'est-à-dire ou il le met à la porte ou il l'enferme à l'intérieur afin qu'il ne vienne plus casser les pieds.

Silence

152. **Eloisa.** Peut-être au moyen de cette rencontre, toujours si ça vous va, on peut essayer de parler avec votre gendre et vous pouvez expliquer vos raisons avec nous et entendre également peut-être les raisons de votre gendre.

153. **Dal Pez.** Mais quelles raisons il a? (*Énumérant et comptant sur ses doigts*) Il est monté, il a la maison, il fait que dalle, il mange en pique-assiette ... quelles raisons il a?

154. **Eloisa.** Vous pensez vraiment qu'il profite de la situation

155. **Dal Pez.** Mais si. Belle vie celle-là!

156. **Penelope.** Vous pensez donc qu'il pourrait ...

157. **Dal Pez.** inventer qu'il est malade encore un peu ... rien il fait, il ne coupe même pas le bois. C'est moi et ma fille qui rentrons le bois. Même pas ça il fait.

158. **Eloisa.** Ah, il fait porter le bois à votre fille?

159. **Dal Pez.** Oui, lui il est malade.

160. **Eloisa.** Ah, cette situation, enfin, du gendre qui ne va pas très bien vous pèse vraiment, il me semble comprendre, n'est-ce-pas?

161. **Dal Pez.** Mais il va très bien! Penses-tu ! Il va très bien celui-là.

162. **Eloisa.** Ah, il fait semblant donc ?

163. **Dal Pez.** Mais oui, il est malin. Il fait n'importe quelle chose. Il fait ce qui lui plaît. Il mange, il boit, il fume.

164. **Penelope.** Vous sentez qu'il se moque de vous avec ça.

165. **Dal Pez.** Après qu'il pense me dire ce que je dois faire, il prend tout comme si c'était à lui. Il pense monter et mener la grande vie.

166. **Penelope.** Vous ne pensez pas qu'il y ait la possibilité de communiquer avec votre gendre.

167. **Dal Pez.** Mais moi je lui communique qu'il s'en aille et retourne chez lui, allez, oust! Au moins qu'il ne vienne pas casser les pieds. Mieux que ça: il a la maison, il ne travaille pas, il fait ce qu'il veut, il pense venir à me dicter sa loi ! Qu'il monte encore et je lui tire dessus pour de bon.

168. **Eloisa.** Vous sentez vraiment un manque de respect à votre égard avec cette attitude ... parce que vous êtes plus âgé.

169. **Dal Pez.** Mais oui ... à dicter la loi ... personne ne dicte sa loi, jamais.

170. **Eloisa.** Il prétend faire valoir ses, les règles, enfin, de son village, de votre gendre, chez vous.

171. **Dal Pez.** Ce qu'ils font eux, chez eux, ça m'est égal. Chez moi je fais ce que je veux avec ce qui est à moi, voilà. Et là, lui ne comprend pas. Il comprendra. S'il ne comprend pas, ça m'est égal.

172. **Eloisa.** Mais pourquoi, d'après vous, votre gendre a-t-il cette attitude?

173. **Dal Pez.** C'est-à-dire, pour lui tout est fait, il a tout trouvé, la manne il a trouvée, la maison, la pension, la voiture, il ne fait rien et il pense que tout lui appartient. Moi je suis ici et j'y reste.

174. **Eloisa.** Mais vous avez jamais essayé de, d'expliquer que ces choses, vous pensez que ces choses vous appartiennent et ... à votre gendre?
175. **Dal Pez.** S'il veut comprendre, il comprend, en ce sens que là, la maison, là tout autour c'est à moi, ça a toujours appartenu à la famille, ça a toujours appartenu. Lui il est monté là, c'est parce qu'il a épousé ma fille, oui, mais rien ne lui appartient.
176. **Eloisa.** Mais vous ne le sentez pas comme faisant partie de votre famille, étant l'homme qui a épousé votre fille?
177. **Dal Pez.** Qui, celui-là?
178. **Eloisa.** Oui
179. **Dal Pez.** Ah non, hé (*porte les mains à son visage comme s'il envisageait le pire*)
180. **Eloisa.** Non, hein?
181. **Dal Pez.** Non. Espérons que non.
182. **Penelope.** Vous la sentez très lointaine comme personne, comme provenance, comme habitudes.
183. **Dal Pez.** Ah oui. Je n'ai rien à voir avec lui.
184. **Penelope.** Vous pensez qu'il n'y a rien en commun.
185. **Dal Pez.** Non, rien en commun. Je n'ai rien de particulier [contre lui. Ndt.], pourvu qu'il ne me casse pas les ... allons. (*sourire ironique*)
186. **Eloisa.** Donc, qu'en pensez-vous?
187. **Dal Pez.** qu'il s'en aille et qu'il ne casse pas les pieds.
188. **Eloisa.** Qu'il ne casse pas les pieds.
189. **Dal Pez.** Et puis, au moins un peu de respect parce que là, tant qu'il restera ici.
190. **Eloisa.** Il vous manque quotidiennement de respect.
191. **Dal Pez.** Mais c'est sa manière de faire. Lui il pense que c'est à lui, il déplace d'ici, il met là, il monte.
192. **Eloisa.** Et il ne vous demande rien.
193. **Dal Pez.** Il ne me demande rien, non. Mais de toute façon s'il me demandait je lui dirais non. Qu'est-ce qu'il pense ? De faire quoi ?
194. **Eloisa.** Et vous, comment faites-vous à faire valoir votre autorité face à ces déplacements, à ces choses?
195. **Dal Pez.** Eh, je les remets à leur place.
196. **Eloisa.** Ah, vous les remettez à leur place.
197. **Dal Pez.** Eh, je le dis.
198. **Eloisa.** Et ce gendre revient et vous les déplace à nouveau.
199. **Dal Pez.** Je suis chez moi, je peux faire ce que je veux ou non?
200. **Eloisa.** (*en même temps*) oui, oui, bien sûr.
201. **Penelope.** Mais d'abord vous essayez de parler avec votre gendre, de faire comprendre vos raisons?
202. **Dal Pez.** Absolument pas. Pour lui faire comprendre quoi? Qu'il comprenne lui que ça n'est pas à lui, qu'il comprenne que ça n'est pas à lui.
203. **Penelope.** Donc vous ne vous sentez pas compris sur ce point. Vous ne vous êtes jamais senti compris.
204. **Dal Pez.** Eh non.
205. **Penelope.** Il ne le comprend pas.

206. **Dal Pez.** Tout lui appartient.
207. **Eloisa.** Mais l'appartement du dessous est à votre fille, juste? Si je ne me trompe pas.
208. **Dal Pez.** *(le concédant avec difficulté)* Oui, il est à ma fille, mais il est toujours à Dal Pez, parce que ma fille est toujours une Dal Pez. Par conséquent Dal Pez au-dessus, Dal Pez au-dessous, Dal Pez au nord *(il fait des gestes indiquant que l'ensemble de la maison est au nom de Dal Pez)*. C'est lui qui ... *(inaudible)* ...non, rien ne lui appartient.
209. **Penelope.** *(inaudible)*
210. **Dal Pez.** Hein ?
211. **Penelope.** Et vos rapports avec votre fille? Tout va bien ? Il n'y a pas de problèmes ?
212. **Dal Pez.** Enfin, elle est folle. Bof. Que voulez-vous ?
213. **Eloisa.** On ne choisit pas ses enfants. Pourquoi dites-vous qu'elle est folle ?
214. **Dal Pez.** Mais non, parce qu'elle s'est mise avec celui-là. *(silence)*. J'ai pas de garçon. Il y a elle et une autre fille qui est restée là-bas.
215. **Eloisa.** Ça vous pèse de ne pas pouvoir voir vos autres fils ?
216. **Dal Pez.** L'autre fille
217. **Eloisa.** Ah, l'autre fille. Excusez-moi je n'avais pas bien compris.
218. **Dal Pez.** Mais celle-là n'est pas mariée.
219. **Penelope.** Vous aimeriez la voir plus souvent ?
220. **Dal Pez.** La maison est là.

CHAPITRE 26:

ANALYSE

DES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES

Les éléments présents dans les entretiens préliminaires et non réapparus au cours de la rencontre entre les parties

La première chose qu'il vient à l'esprit de chercher est de voir si certains éléments contenus dans la entretiens préliminaires n'auraient pas émergé au cours de la rencontre entre les parties. On en trouve effectivement. Parmi ceux-ci, on peut signaler des éléments circonstanciels de nature factuelle comme l'appel des gendarmes de la part de Fabrizio ou le fait que la police appelée ensuite par Dal Pez sembla donner raison à ce dernier (ligne 7). Mais on trouve également des éléments plus attitudeux. Par exemple, Fabrizio soupçonne Dal Pez d'être capable de frapper sa fille (ligne 9). Parmi les attitudes les plus offensives, il ne le considère pas comme « normal » (ligne 11) et, pis encore, il spéculé sur sa mort (ligne 15), espérant récupérer son appartement. Et puis il est question d'une « réaction verbale » de Fabrizio aux insultes de Dal Pez (ligne 13), mais précédente à ses coups de ceintures. Étrangement, Dal Pez qui pourrait s'en servir au cours de la rencontre avec Fabrizio pour justifier ses coups de ceinture n'y fait pas allusion.

Dal Pez, pour sa part, au cours de l'entretien préliminaire va lui aussi dire des choses très dures qu'il ne répètera pas lors de la rencontre avec Fabrizio, notamment dans cette intervention :

71. **Dal Pez.** C'est déjà beaucoup qu'il reste là. Qu'il reste là en dessous, c'est pareil. Il peut bien s'en aller. Elle est à moi. Je la loue aux immigrés, j'y mets le chien, qu'il y soit bien pauvre bête. Il est là, qu'il reste chez lui et qu'il ne se fasse même pas voir.

Dans cette intervention terrible, transparaît tout le racisme de Dal Pez qui s'exprime déjà dans son rejet de Fabrizio *en tant que Méridional*. Il y associe en effet les immigrés et le chien, même si c'est pour dire qu'il préférerait donner la maison aux uns ou à l'autre plutôt qu'à Fabrizio, ce qui donne la mesure du rejet qu'il éprouve à l'égard de son gendre. Dal Pez n'évoque pas, dans sa rencontre médiée avec Fabrizio, sa redoutable préférence pour le chien, même si au cours de la rencontre avec Fabrizio, il ne sera pas tendre avec lui, allant jusqu'à dire : « Il pue après un certain temps l'invité » (ligne 111).

L'absence d'empathie

Les médiatrices posent les bonnes questions, au cours de la rencontre entre les parties comme durant les entretiens préliminaires. Un aspect important de la médiation est l'instauration d'une communication empathique et lorsque les médiatrices posent des questions du type ... :

16. **Emma.** Et puis j'avais envie de vous demander, vous vous êtes donné des explications sur le pourquoi de cette intolérance ?

... elles sont sur la bonne voie. La rencontre en face à face avec la partie adverse peut avoir des effets négatifs ou positifs. Elle peut exacerber l'attitude défensive des parties l'une envers l'autre, tout du moins dans un premier temps, mais la présence physique de l'autre peut également atténuer les critiques et amener chacun des participants à une attitude un peu plus prudente. Dans la présente médiation, du point de vue de l'empathie des participants l'un vis-à-vis de l'autre, il n'y a pas de différence entre les entretiens préliminaires et la rencontre entre les parties. A la réponse précédemment posée par Emma, Fabrizio, dans un premier temps ne comprend pas si elle se réfère à lui ou à son beau-père. Au travers de sa réponse, on peut comprendre que lui aussi a du mal à tolérer son beau-père, ce qui amène Emma à préciser sa question et à en poser même une deuxième (« réciproquement aussi »). Mais la réponse de Fabrizio ... :

17. **Fabrizio.** De la part de mon beau-père ?

18. **Emma.** De ces difficultés, oui. Réciproquement aussi.

19. **Fabrizio.** Mais qu'est-ce que j'en sais? C'est une chose qui continue depuis tellement longtemps.

... témoigne du fait qu'il ne parvient pas à entrer en empathie avec Dal Pez. Il met l'attitude de ce dernier sur le compte de son caractère, ce qui lui évite d'entrer dans une démarche de compréhension historique. Il est trop sur la défensive pour cela.

Réciproquement, Dal Pez ne comprend pas Fabrizio comme en témoigne l'échange suivant avec la médiatrice Eloisa :

152. **Eloisa.** Peut-être au moyen de cette rencontre, toujours si ça vous va, on peut essayer de parler avec votre gendre et vous pouvez expliquer vos raisons avec nous et entendre également peut-être les raisons de votre gendre.

153. **Dal Pez.** Mais quelles raisons il a? (*Énumérant et comptant sur ses doigts*) Il est monté, il a la maison, il fait que dalle, il mange en pique-assiette ... quelles raisons il a?

La motivation

Une des fonctions de l'entretien préliminaire est d'évaluer la motivation des parties à se rencontrer. Cette motivation influence les conditions de réussite de la médiation. Dans la présente phase d'entretiens préliminaires, lorsque Fabrizio déclare :

39. **Fabrizio.** Oui, oui. Comme j'ai dit tout à l'heure, il y a les plaintes que j'ai déposées, les sentences en ma faveur. (*silence*). C'est-à-dire, il n'y a rien de ... au contraire, cette chose là continuera, maintenant voyons avec cette tentative ... si peut-être ... plutôt que toujours le bâton, avec cet autre système, peut-être il peut comprendre, mais je ne sais pas.

40. **Emma.** Vous êtes perplexe quant à l'utilité, mais c'est possible

41. **Fabrizio.** Ça se pourrait, oui. Et puis, vous savez, étant cardiaque, je ne voudrais pas avoir une attaque pendant que je suis en train de me disputer avec mon beau-père, c'est ça la question, n'est-ce pas ? C'est-à-dire, je voudrais vivre tranquille, dans les limites du possible.

... on peut comprendre que sa motivation est de vivre tranquille, « dans la limite du possible ». Il n'attend pas d'excuses ni de réparation, mais simplement un peu de tranquillité. Il fait une tentative même s'il n'y croit pas beaucoup. Sa motivation pour une vie plus tranquille est doublée d'une motivation sanitaire. En effet, étant cardiaque, ces conflits le mettent en danger au niveau de sa santé.

L'adhésion à l'entretien préliminaire n'implique pas une adhésion à la rencontre avec l'autre partie. En d'autres termes, le fait de s'engager dans un processus de médiation n'est pas contraignant. En vertu du caractère essentiellement non-directif de la médiation, chacun des participants a la faculté de se retirer à n'importe quel moment. Parfois même, les participants acceptent l'entretien préliminaire sans accepter la rencontre avec l'autre. Le pari est alors que le médiateur réussisse à amener le participant à accepter la rencontre. C'est le fruit d'un travail subtil et la simple évocation d'une rencontre en début d'entretien peut provoquer une attitude de rejet et de fermeture comme en témoigne l'échange suivant :

50. **Romina.** Bonjour monsieur Dal Pez. Moi je m'appelle Romina. Ma collègue s'appelle Veronica. Nous sommes très contentes que vous soyez venu au Centre de Médiation, à cette première rencontre. Ça nous ferait plaisir que vous considériez cet entretien, cette rencontre avec nous comme un espace où pouvoir nous raconter la situation que vous vivez dans votre famille en toute sérénité et tranquillité. Vous avez la possibilité de nous raconter ce que vous sentez et les faits que vous considérez opportuns. Si ensuite vous pensez que ceci puisse être pour vous un plaisir ou de toute façon une chose dont vous avez besoin et que vous le jugez important, vous pouvez faire une autre rencontre, toujours en compagnie de Veronica et de moi-même avec votre gendre.

51. **Dal Pez.** Avec mon gendre? Non, non, non. Non, non, non, non. Non.

Dans le cas de Dal Pez, on voit que cette évocation est prématurée. On peut en déduire une absence de motivation initiale par rapport à la médiation.

Les entretiens préliminaires servent aussi aux médiateurs pour évaluer leur marge de manœuvre en vue de l'éventuelle conclusion d'un accord. On voit ici qu'il n'y a aucune marge de manœuvre. Les deux positions sont inconciliables. Dal Pez veut que Fabrizio s'en aille :

94. **Veronica.** Vous aimeriez qu'il vous demande l'autorisation pour faire...

95. **Dal Pez.** Moi ce que je voudrais c'est qu'il s'en aille, autorisation, qu'il retourne chez lui, dans le sud de l'Italie, oust!

Et Fabrizio n'a aucune intention de s'en aller :

12. **Emma.** Inquiet?

13. **Fabrizio.** Très. Et puis je ne me laisse pas insulter, donc, par conséquent, il y a eu ma réaction, de toute façon verbale, je ne le cache pas, mais, enfin, elle n'était pas dictée par une action, c'était une réaction. C'est tout. Je ne sais pas si, si, si mon beau-père acceptera cette chose enfin. Peut-être il y aura intérêt, peut-être il y aura intérêt, parce que comme ça, après les plaintes qu'il s'est prises et les condamnations, cette fois-ci peut-être il va se dire "Eh bien...". Mais il faut voir s'il comprend parce que ... *Nous, nous ne voulons pas nous en aller de là, parce que la maison appartient à ma femme.*¹⁶⁷ Elle a le droit de rester là. Moi aussi j'ai le droit de rester là.

Conclusion sur les entretiens préliminaires

En ce qui concerne les fonctions des entretiens préliminaires envisagées dans le chapitre « Les entretiens préliminaires avec les participants », le présent jeu de rôle ne nous donne pas d'indications précises sur l'information (première fonction) qui a été donnée aux participants à propos de la rencontre. Probablement, les conditions requises n'étaient pas suffisantes et la prospective d'un accord semblait peut-être trop ambitieuse aux médiatrices. Ont-elles su établir un lien de confiance (deuxième fonction) ? Je crois que oui car aussi bien Fabrizio que Dal Pez se sont exprimés librement, ils n'ont jamais fait d'intervention offensive à l'encontre des médiatrices et, au bout du compte, ils ont accepté de participer à la médiation. Sur l'effet cathartique (troisième fonction), on a pu observer que les deux participants ont pu exprimer, au cours des entretiens préliminaires, des propos extrêmes qu'ils ne reprendront pas lors de leur rencontre. En ce qui concerne l'évaluation de la disponibilité des participants à s'engager dans une médiation (quatrième fonction), on a pu observer que Fabrizio a exprimé son accord en même temps que ses doutes, alors que Dal Pez a exprimé un refus appuyé. On ne sait pas pourquoi il a finalement accepté la rencontre. Peut-être pour les besoins du jeu de rôle, mais la consigne permettait de refuser la rencontre. Enfin, pour ce qui est du recueil des informations (cinquième fonction), ce qui a été exprimé au cours de la rencontre entre les participants avait déjà été exprimé lors des entretiens préliminaires. Cela aura probablement contribué à rendre les médiatrices ayant médié la rencontre (Gaia et Elena) plus disponibles pour gérer celle-ci, n'ayant pas à découvrir et à comprendre la situation au fur et à mesure de la rencontre entre les parties. Elles connaissaient par avance les positions de Dal Pez et de Fabrizio et ont cherché à les concilier mais elles n'y sont pas parvenues.

¹⁶⁷ C'est moi qui souligne.

CHAPITRE 27:

CONCLUSIONS SUR L'ANALYSE GLOBALE DU CAS DE MÉDIATION N° 1

S'agit-il vraiment d'un échec ?

On peut se demander s'il était opportun de faire cette médiation, compte tenu des conditions de départ. Des désirs radicalement opposés, et un accord pas très convaincu d'un côté et un accord moins que clair de l'autre. C'est en effet une question importante. L'expérience de l'échec dans la communication n'est-elle pas plus dommageable pour le rapport des participants à la communication elle-même qu'un règlement judiciaire du conflit ?

Toutefois, cette médiation a eu lieu et le fait qu'elle ait pu avoir lieu témoigne d'un certain rôle exercé par les médiatrices. D'autre part, on peut s'interroger sur les critères d'évaluation de l'issue d'une médiation. Une recherche intéressante serait à mener sur les suites de cette communication qui n'a pas abouti. L'enjeu, dans le cas qui nous occupe, passait par une forme, même minimale, de réconciliation. Une simple réparation assortie d'un retrait de plainte n'aurait absolument pas résolu le problème récurrent, jalonné déjà de différentes plaintes, de la relation Dal Pez /Fabrizio. De ce point de vue de la réconciliation, on n'en voit aucun signe. Mais toutefois, chacun des participants a pu s'exprimer et entendre l'autre sans que cela se réduise à un échange d'insultes et éventuellement de coups. En cela, on pourrait déjà considérer qu'il s'agit d'un succès. Mais pour s'autoriser à le dire, sans tomber dans l'idéalisation d'un en-soi de la communication, il faudrait voir comment la relation Dal Pez/Fabrizio a pu évoluer dans les jours, les semaines et les mois qui ont suivi la médiation. Nous touchons là aux limites du jeu de rôle et nous sommes même au-delà des limites de l'objet de la présente recherche. Mais on peut faire l'hypothèse d'un effet de ce qu'on peut tout de même appeler une communication. Dans ce cas précis, il s'agit d'une médiation pénale et on peut craindre qu'en l'absence d'un retrait de plainte, la sentence du juge crée de nouvelles frustrations chez l'une des deux parties adverses ou chez les deux à la fois.

Le médiateur contre la peur

La peur comme obstacle à la relation

Avant d'aborder la synthèse des éléments qui m'apparaissent comme les plus intéressants de l'analyse du présent jeu de rôle, je voudrais faire état d'une

intuition. Cette intuition avait déjà commencé à émerger à la lecture des observations de Frans de Waal. Elle pourrait être formulée en ces termes. Le contact direct, en face à face, *face to face*, peut faire peur. Il peut faire peur au point qu'on ne le souhaite pas. Il se peut aussi qu'il ne fasse pas peur mais qu'on ne le désire pas. Mais il se peut qu'on désire le contact et qu'il ne fasse pas peur ; il s'instaure alors, à condition que l'autre le désire et qu'il n'ait lui-même pas peur. Enfin, il se peut qu'on désire le contact, quelle qu'en soit la motivation, mais que ce contact fasse peur. C'est dans cette hypothèse que se situe la médiation. Celle-ci est au croisement du désir de contact et de la peur. On pourrait schématiser cela de la manière suivante :

RENCONTRE	Désir	Non désir
Peur	Médiation	Pas de contact
Non peur	Contact direct	Pas de contact

Le médiateur est un antidote à la peur du contact. Mais il n'est utile que si, en même temps, le contact est, en quelque sorte, désiré. C'est pour cela que la médiation ne peut être que librement consentie. L'ambivalence est le règne de la médiation. Par sa présence, le médiateur offre une alternative au face-à-face anxieux, à la situation duelle qui n'offre aucune échappatoire. Ce qu'il faut bien voir, c'est que le face-à-face est contraignant. Comme le dit Goffman l'obligation de coopération est d'autant plus diluée dans le groupe que ce groupe est important. S'il est facile d'éviter le contact dans un amphi de trois cents personnes, c'est déjà plus difficile dans une séance de travaux dirigés de cinquante personnes et cela devient impossible dans un groupe de travail de six personnes. Si vous assistez à un spectacle au milieu d'un public de cent personnes, on ne notera pas nécessairement votre appréciation du spectacle. Si en revanche vous êtes le seul spectateur dans la salle, à la fin du spectacle, les yeux des acteurs sur la scène seront braqués sur vous et attendront votre réaction. Le face à face ne laisse aucune porte de sortie. On ne peut se taire, faire le mort, rêver comme on le ferait dans un cours magistral. L'autre est là, en face de soi, inévitable. C'est ce que Goffman exprime lorsqu'il écrit : « Dans la mesure où les auditeurs sont peu nombreux [un, dans la situation de face à face avec les acteurs. T.B.], chacun devra montrer qu'il a reçu le message, qu'il le comprend et qu'il n'estime pas que le locuteur est complètement hors du coup. [...] le nombre a précisément pour effet de réduire les obligations de chacun des destinataires. »¹⁶⁸, Et c'est cette situation qui peut être anxieuse. Elle peut l'être dans au moins deux circonstances. La première est celle où il existe un conflit. La seconde est celle où l'on a affaire à un inconnu, c'est la peur de l'inconnu. Ajoutons que la peur en question qui justifie la médiation peut ne pas être une peur de l'autre, mais la peur qu'une communication avec l'autre soit impossible ou tout du moins difficile. La peur est le principal obstacle à la relation, mais il n'est pas le seul. En effet, la médiation peut avoir

¹⁶⁸ Goffman E., *Les cadres de l'expérience*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1991, page 132.

pour objet de permettre à des personnes qui ne se connaissent pas de se rencontrer. L'obstacle à la rencontre n'est pas nécessairement ici la peur, mais plutôt le fait de ne pas être en mesure de trouver la personne que l'on cherche comme cela se produit dans la médiation d'affaires ou bien encore dans la médiation matrimoniale.

Une présence rassurante

Le médiateur rassure et il le fait à différents niveaux. Il est utile par le simple fait d'être là et d'offrir une alternative en tant qu'allocutaire alternatif. Pour celui ou celle qui a peur, être deux dans le compartiment d'un train tard le soir n'est pas comme être trois. Mais le médiateur est d'autant plus rassurant qu'il dispose d'une certaine « capital confiance », la fameuse « légitimation du médiateur » à laquelle j'attache beaucoup d'importance puisque j'en fais une des deux conditions pour qu'il y ait médiation. Il peut être rassurant de différentes manières.

L'exemple du *sensale*

Un menuisier trentin me parlait récemment du *sensale*, le courtier italien qu'on appelle aujourd'hui le « médiateur d'affaires ». Je reporte ici une partie de l'interview qu'il m'accorda :

Thierry. Je voudrais que tu me parles du *sensale*.

Tarcisio. On dit *sensaro*.

Thierry. *Sensaro* ?

Tarcisio. Oui, *sensaro*. C'est du dialecte.

Thierry. Humm. Donc tu as connu ce personnage ?

Tarcisio. Non, c'est sa fille qui me l'a raconté. Son père faisait ces choses. Il était le *sensaro* du village et il avait l'habitude de se déplacer avec beaucoup d'argent sur lui parce que ça rassurait, ça lui donnait du pouvoir. Et les gens probablement lui faisaient confiance parce qu'il avait la possibilité et le courage de porter sur lui tout cet argent.

Thierry. Et concrètement, que faisait-il ?

Tarcisio. La plupart du temps, il faisait l'intermédiaire quand quelqu'un vendait et quand quelqu'un achetait, mais même quand il y avait des conflits sur les limites d'une propriété ou sur n'importe quelle autre chose, quand une vache allait paître sur le terrain d'un autre, on l'appelait toujours. Ils se fiaient à lui.

Thierry. D'une certaine manière, il faisait fonction de juge de paix alors ? De *paciere* ? [de *pace*, "paix", terme qui désignait autrefois le médiateur de conflits. TB]

Tarcisio. Oui, oui, oui, exactement, de *paciere*. Il essayait de mettre d'accord les parties adverses dans les différents conflits enfin.

Thierry. Et nous sommes à quelle époque plus ou moins ?

Tarcisio. Dans les années cinquante, soixante, soixante-dix...

Thierry. Et donc tu connais la fille de cette personne ?

Tarcisio. Je l'ai vue une fois parce qu'elle était une amie de mon frère. Je te parle de ça, c'était il y a au moins vingt ou trente ans et son père était déjà vieux quand elle me le racontait. Elle me disait qu'il était encore un homme influent dans le coin.

Thierry. Il était de la Valsugana ? [une vallée du Trentin où habite Tarcisio]

Tarcisio. Non, il était de Cavalese [ville du Trentin, dans la vallée de Fiemme], enfin d'un village près de Cavalese. Je ne me souviens plus exactement lequel.

Thierry. Donc s'il y avait une transaction à faire, au lieu d'aller chez le notaire, les gens allaient le voir.

Tarcisio. Oui, il se portait garant pour tout un tas de choses.

Thierry. Les transactions, les achats et les ventes...

Tarcisio. Oui, la plupart du temps c'était des achats et des ventes, mais même s'il y avait des conflits sur des limites de terrain ou sur d'autres choses, ils l'appelaient et il les mettait d'accord.

Thierry. Mais c'était quelqu'un qui était à la retraite ou bien c'était sa profession ?

Tarcisio. Non, il a fait ce travail toute sa vie.

Thierry. Donc il le faisait comme travail.

Tarcisio. Oui, parce qu'étant assez riche par sa famille, il achetait, il vendait, il avait peut-être même du bétail, je ne saurais pas te dire, mais pendant toute sa vie il a été considéré comme un homme ... c'était un homme d'honneur. En effet, dans le sud de l'Italie ils les appellent les « hommes d'honneur » [notons que dans le sud de l'Italie, ces "hommes d'honneur" appartiennent presque toujours à la mafia. TB]. C'est un homme auquel on pouvait se fier.

Thierry. Ils l'appelaient le *sensaro* en dialecte, mais Il me semble qu'on appelait cette figure le *sensale* en italien [je confirme après vérification. TB.]. Aujourd'hui on parle de médiateur d'affaires.

Tarcisio. C'est quelqu'un qui donne confiance à tous, à la plupart enfin.

Ce témoignage est intéressant car si notre ambition est de saisir ce qu'est fondamentalement la médiation, on devrait pouvoir en retrouver les caractéristiques essentielles dans ses domaines d'application non conflictuels. *Mutatis mutandis*, on retrouve ici la fonction essentiellement rassurante du médiateur. Il inspire confiance. On lui fait confiance. Dans ce cas précis, il a de l'argent et cela est important dans la confiance qu'il inspire. C'est un homme d'honneur qui est connu et qui serait complètement disqualifié s'il ne se comportait pas correctement. Tout cela contribue à ce qu'il facilite les échanges commerciaux mais aussi le règlement des conflits. Au travers de cette double fonction, on perçoit l'unité de la médiation et le fait qu'elle ne s'applique pas qu'aux conflits. Sans ce médiateur, les parties en seraient réduites au face à face et, la plupart du temps, à l'insolubilité du conflit. Pour autant, cet homme n'avait probablement pas fait de formation à la médiation, mais sur la base de sa position de tiers, de son impartialité et de la confiance qu'il inspirait, il permettait aux parties de se mettre d'accord.

La médiation n'est pas qu'une question de «techniques»

Ici, la richesse économique du médiateur est un élément important de son autorité (au sens de *autorevolezza*, c'est-à-dire "autorité consentie"), mais la confiance qu'il inspire peut être liée à des qualités psychologiques ou attitudeles telles que l'impartialité, l'empathie, l'intelligence, la sagesse, la maturité, la bienveillance, etc. Elle peut se construire lors des fameux « entretiens préliminaires » au travers de l'écoute empathique dont le médiateur est capable de faire preuve. Outre cette légitimité, il y a un autre aspect, c'est celui de la technique. Quelques auteurs se sont intéressés aux aspects méthodologiques de la médiation. C'est le niveau le plus sophistiqué et, à mon avis, on exagère son influence. Tout ne dépend pas des médiateurs. Je crois en effet que, dès lors que les participants ont décidé de se rencontrer pour se réconcilier ou pour conclure un accord, ils ont surtout besoin de neutraliser la peur qui les empêche de se rencontrer et de se parler. En disant cela, je ne veux pas minimiser l'importance de la formation des médiateurs ni de leur compétence. J'ai animé moi-même de nombreuses formations à la médiation et j'ai constaté que la compétence technique est un facteur important de réussite de la médiation. Toutefois, il faut comprendre que les autres aspects sont également importants et peut-être les plus importants. Plus encore, la légitimation du médiateur et la confiance qu'il inspire sont présupposées à sa capacité d'intervention plus « technique ». Le médiateur neutralise la peur non pas par des artifices techniques, mais simplement parce qu'il est là, parce que les participants ont confiance en lui, parce qu'ils peuvent s'adresser à lui, parce qu'ils peuvent s'adresser à lui en cas de provocation de la partie adverse, parce que si un participant se tait, le médiateur peut prendre le relais sans le laisser seul face à l'autre. Certes, certaines de ses qualités qui sont d'ailleurs davantage des qualités humaines que des techniques, comme son impartialité, comme sa capacité empathique, par son attitude tranquille et bienveillante, vont renforcer son influence. Si en plus il sait poser les bonnes questions et faire les bonnes interventions au bon moment, il aura atteint alors la plénitude de son action. Mais l'erreur serait de réduire la médiation à une question de techniques. Certes, le médiateur « fait » quelque chose. La femelle chimpanzé, Mama, dont Frans de Waal nous rappelle les actions, met son doigt dans la bouche de celui-ci, épouille celui-là. Elle fait des gestes déterminants. Mais ces gestes ont pour but de créer le contact et de faire en sorte que les deux adversaires se retrouvent l'un à côté de l'autre sans être confrontés seuls l'un à l'autre, dans un premier temps tout du moins. Quand les deux adversaires sont réunis, il se passe quelque chose qui pourrait être de l'ordre de la réévaluation de l'adversaire et la femelle médiatrice s'en va. Il est possible que cet exemple tiré de l'éthologie nous montre le fondement de la médiation qui se situerait au niveau des deux premiers aspects de la médiation (la présence et la légitimité) par rapport auxquels les aspects plus techniques sont des superstructures, certes utiles, mais moins fondamentales. Nous sommes ici en présence d'une question complexe qui consiste à savoir quelle est la part du médiateur et quelle est la part des participants dans l'évolution de la médiation. Certes, je l'ai déjà dit, il ne suffit pas d'être tiers pour être médiateur et un tiers pourrait même créer le conflit. La devise *Divide et impera* en est l'expression la plus littérale. Ce qu'il faut voir et qui constitue peut-être la nature profonde de la médiation, c'est que son mécanisme d'action repose avant tout sur la

présence bienveillante, impartiale et légitimée de ce tiers. Il y a là un mécanisme propre, assez primaire, puissant et indépendant des interventions parfois subtiles qui donnent à la médiation sa pleine efficacité.

La fonction d'étayage du médiateur

Il a été fait allusion, dans l'analyse du présent jeu de rôle, à une fonction d'étayage du médiateur, à propos du jeu des regards et de la question de l'allocutaire dans la médiation. Le concept d'étayage a une histoire et une signification dans le langage psychanalytique. Freud disait que les pulsions libidinales étaient étayées au début du développement psychosexuel de l'individu par les pulsions d'autoconservation avant de s'en détacher et de devenir autonomes. Ainsi, la bouche qui sert à manger peut procurer un plaisir qui, à un certain moment, peut être recherché pour lui-même, indépendamment du fait de manger, et devenir, de ce fait, érogène. En quoi le médiateur aurait-il une fonction d'étayage ? Je pense que pour que puisse se restaurer ou s'instaurer une relation avec l'autre (partie adverse ou inconnu), il faut d'abord que s'instaure une relation avec le médiateur. Cette relation est basée sur la connaissance que les participants ont de ce médiateur ou sur la représentation qu'ils en ont. Cette relation est fondamentale car la seule présence physique d'un tiers est rarement suffisante pour permettre le rapprochement de deux personnes qui ont peur l'une de l'autre. On a, à mon avis, sous-estimé cet aspect de la médiation qui n'est pas de nature technique mais relationnelle et n'en est pas moins fondamental. Cette relation peut se construire au cours d'entretiens préliminaires dans les cas où les parties ne connaissent pas le médiateur. Dans les récits de Frans de Waal, ce n'est pas n'importe quel chimpanzé qui peut jouer le rôle de médiateur, bien évidemment. Dans l'exemple du *sensale*, avant même d'intervenir, le médiateur jouit d'une confiance qui fait qu'on va recourir à lui en cas de problème, à *lui* et pas à quelqu'un d'autre. C'est une fois cette relation établie que va pouvoir se réaliser la deuxième phase de la médiation où, à l'occasion de la rencontre avec l'autre, une certaine expérience de cet autre va pouvoir se réaliser. Notons qu'elle n'aurait pas pu se réaliser sans la présence du médiateur. La relation à l'autre est donc « étayée » par la relation avec le médiateur. Filant la métaphore freudienne, on peut considérer que, à un certain moment, cette relation avec l'autre va devenir autonome et n'aura plus besoin de la relation avec le médiateur pour la soutenir. Un peu comme le formateur ou comme le thérapeute, c'est quand le médiateur est devenu inutile qu'il a atteint son but.

Le rôle d'étayage du médiateur ne s'arrête pas à la mise en relation. Au cours même de la relation, on observe, comme je l'ai analysé dans l'analyse de la rencontre entre les parties, une communication qui passe par le médiateur, comme si à ce moment précis une communication directe était impossible ou trop difficile ou trop dangereuse. On observe également que chaque participant change d'allocutaire, passant du médiateur à l'autre participant, revenant au médiateur pour retourner de nouveau vers l'autre participant. La communication est dans un premier temps supportée, étayée par le médiateur pour devenir, même ponctuellement, autonome.

Le rôle dérivatif du médiateur

Un autre élément intéressant que j'ai tiré de la présente médiation est le rôle dérivatif du médiateur. Il est lié à celui du « médiateur contre la peur » tout en étant différent. Il part du même constat de la difficulté que représente le face-à-face dans les situations conflictuelles ou dans la relation avec un inconnu et de la ressource que représente le médiateur pour y échapper. Par face-à-face, je n'entends pas simplement la confrontation de deux personnes l'une en face de l'autre, mais également le fait que ces personnes sont seules l'une en face de l'autre. On pourrait parler aussi de tête-à-tête. Du reste, la présence d'un tiers oblige les personnes qui auraient été, en son absence, physiquement l'une en face de l'autre à se tourner légèrement vers ce tiers, sous peine de l'exclure. Elles ne sont donc plus tout à fait « face-à-face ». Le rôle dérivatif du médiateur est cette fois-ci plus précis que celui qu'il exerçait contre la peur, plus relatif au déroulement de la médiation, à l'interaction qui s'y déroule. J'ai parlé du médiateur comme dérivatif ou comme porte de sortie et cela est essentiel. Dans une médiation, les parties ne sont pas « coincées » dans le face-à-face, dans la mesure où elles peuvent s'adresser, à n'importe quel moment, à ce tiers impartial et compréhensif, un peu parfois comme on prendrait une bouffée d'oxygène. De la même manière, ce même médiateur peut lui aussi prendre l'initiative d'intervenir sans y avoir été nécessairement invité. J'ai repéré deux situations où j'ai pu observer ce phénomène.

La première situation est liée à la dynamique des conflits. Celle-ci est caractérisée par l'attitude défensive des parties adverses. Cette attitude défensive prend parfois la forme de l'attaque et les interventions, en tant qu'actes de langage, n'ont pas d'autre but que d'agresser l'autre ou de se défendre dans une sorte de cercle vicieux dont il est difficile de sortir. Robert Vion dit que : « On pourrait présenter la dispute comme la forme ultime de la discussion avant qu'elle ne dégénère dans la violence. »¹⁶⁹ Le médiateur offre une issue de secours, soit en intervenant lui-même, soit parce qu'il est possible de s'adresser à lui.

La seconde situation est très proche de la première. La première se situe au niveau d'une séquence de l'interaction alors que la seconde se situe au niveau d'une intervention ponctuelle et singulière. Il s'agit non plus de sortir d'un cercle vicieux, mais de trouver une alternative en cas d'attaque personnelle ou de menace. Le participant peut ne pas réagir. La présence et l'intervention du médiateur l'exonère. On peut considérer que le conflit est une forme de communication et que tout est bon à dire si on le pense, même les attaques personnelles. Récemment, Michel Lobrot me disait que dans les conflits, le problème n'est pas la colère en elle-même mais le fait qu'elle amène à dire ce que l'on pense. « Toute vérité n'est pas bonne à dire » dit le proverbe. Et effectivement, nous ne disons pas tout ce que nous pensons, comme cela nous vient. Généralement, nous tenons plus ou moins compte des autres. Dans le conflit ouvert, tout se passe comme si cette inhibition lâchait. Les effets sur les personnes et sur les relations peuvent être désastreux. Je ne me prononcerai pas ici sur le fait de savoir s'il est une bonne chose de tout dire ou pas,

¹⁶⁹ Vion R., *La communication verbale*, Hachette Supérieur, 2000, page 139.

en particulier les choses négatives. Je veux simplement souligner que la présence du médiateur offre une porte de sortie à cette dérive violente. D'ailleurs, je pense que c'est très souvent la perspective d'un tel affrontement qui rend la rencontre en face-à-face impossible, chacun ayant peur de la violence qui pourrait naître de la rencontre avec la partie adverse. Le médiateur ne permet pas seulement la rencontre en tant qu'antidote à la peur, il offre également des échappatoires dans les moments difficiles du déroulement de la médiation. Tout ce qui vient d'être dit est valable surtout pour les situations conflictuelles. Que dire des médiations non conflictuelles ? Le risque d'agression est ici limité, mais le fait de ne pas connaître l'autre peut générer des peurs ou de l'embarras. On peut ne pas ou ne plus savoir que dire. Le tiers est là pour nourrir et enrichir le débat ou la discussion. Il est une ressource contre l'embarras.

L'instauration de l'écoute contre le tac au tac

Une des conséquences du tac au tac dont le médiateur permet de sortir au travers des possibilités de dérivation qu'il propose, est l'absence d'écoute. Dans un conflit, le fait d'être sur la défensive ne permet pas d'écouter l'autre. Mentalement, chacun est occupé à préparer sa défense et dans le déroulement même de l'interaction, les interruptions sont tellement nombreuses qu'elles ne permettent pas à chacun de s'exprimer et donc, d'être écouté. L'interaction du médiateur avec chaque participant, en revanche, met l'autre participant en position d'écoute et de spectateur de cette interaction. Certes, il peut toujours interrompre cette interaction et il le fait parfois, mais la communication ne s'adressant pas directement à lui, ce genre d'intrusion est moins fréquent que ne le sont les interruptions dans une interaction directe avec l'autre. Le participant est donc amené à écouter l'autre. C'est ce que me disait une personne ayant participé à une médiation conjugale et que j'ai récemment interviewée :

Thierry. Que dirais-tu spontanément de ton expérience de la médiation ?

Grazia. La raison pour laquelle j'ai demandé la médiation peut expliquer... Quand avec une personne ou avec quelqu'un on n'arrive pas à dialoguer, c'était mon cas avec mon mari, comment dire, l'aide de la troisième personne, eh bien effectivement m'a aidé à dire des choses que je n'aurais jamais dites sans la médiation de cette troisième personne. Et j'ai aussi entendu des choses de la part de mon mari qu'il ne m'aurait peut-être jamais dites.

Thierry. Pourquoi d'après toi cela ne se serait pas produit en l'absence d'un médiateur ?

Grazia. Parce qu'à un certain moment, avec le médiateur, ce qui s'est passé pour moi, avec le médiateur, le fait que tu sois un peu contraint à écouter. Il est plus facile que chacun écoute parce que le médiateur reprend ce que dit l'autre et pose peut-être des questions. Dans ce cas, celui qui écoute, d'une certaine manière, est contraint d'écouter et d'approfondir ce que dit l'autre. Sans le médiateur, il est plus facile que chacun réponde du tac au tac. Tac au tac, donc carrément il arrive que l'on n'écoute même pas la réponse de l'autre parce que, peut-être, on l'interrompt, on

parle en même temps que lui, enfin, c'est ce qui se passait avec lui. Donc tu ne peux pas instaurer un dialogue. Il est difficile surtout d'arriver à comprendre l'autre. En effet, j'ai dit plus d'une fois à mon mari, quand lui me disait : « mais, tu ne me dis rien », et alors je lui répondais : « non, allons chez le médiateur parce que c'est comme ça. » Moi je me sens de dire les choses et je sens que ces choses sont pour le moins, enfin, prises en considération, sinon par l'autre, au moins il y a une personne qui écoute qui dans ce cas est le médiateur. Mais il est plus facile que, devant s'arrêter, donc avec le rythme qui n'est plus aussi pressant, il est plus facile que tu l'écoutes et que tu comprends quelque chose.

L'effet apaisant d'être compris

Celui qui écoute interrompt donc moins facilement un discours qui ne s'adresse pas à lui mais au médiateur. Mais il y a un autre phénomène que signale Grazia et qui est que chacun se sent écouté et compris au moins par le médiateur. Cela est très important. Dans la situation en tête-à-tête, la frustration de ne pas se sentir compris par l'autre se mue très tôt en agressivité et compromet les possibilités de dialogue. Le fait que le médiateur comprenne empathiquement chacun contribue non seulement à l'aider à être mieux compris, mais également à abaisser son niveau de frustration, le rendant du coup plus à même d'écouter l'autre. Rappelons enfin que l'empathie n'est pas l'apanage de la reformulation. Elle est potentiellement présente dans toutes les interventions que le médiateur peut être amené à faire.

L'impartialité n'est pas la distance

Les participants cherchent le soutien du médiateur. Le fait que celui-ci ne doive pas prendre parti ne signifie pas qu'il ne doive pas s'impliquer dans la médiation. D'une part, il l'est dans son for intérieur, qu'il le veuille ou non. D'autre part, les participants le lui demandent, même s'ils savent qu'il n'est pas là pour prendre parti. Enfin, nous avons vu que les interventions du médiateur sont très utiles pour instaurer la communication et il doit intervenir. La seule manière pour lui de s'en sortir est d'avoir l'attitude la plus empathique possible, ce qui est non seulement un moyen de faire en sorte que la personne qui s'exprime se sente comprise, mais aussi de permettre à l'autre de la comprendre. L'enjeu n'est pas d'avoir raison, l'enjeu est de comprendre. Le médiateur donne le la par ses interventions empathiques et non évaluatives. On parle parfois de l'équidistance du médiateur vis-à-vis des participants. Il serait plus juste de parler d'équiproximité.

Chaque intervention est bi-adressée

Si la dynamique d'un groupe est la résultante de l'ensemble des interactions, celle du trilogue que représente la situation de médiation se trouve enrichie et apaisée par les interventions du médiateur qui introduit de l'empathie dans le système. Concrètement, cela s'opère par le fait que chacune de ses interventions influence fortement chaque participant. Chaque intervention est bi-adressée. Cela constitue une difficulté pour le médiateur qui doit veiller à ne rien dire qui puisse paraître comme une critique de l'un ou de l'autre, mais c'est aussi grâce à cela qu'il peut permettre aux participants de se comprendre entre eux. On le voit au travers d'une reformulation qui peut être faite à l'intention du locuteur mais aussi de l'auditeur. On le voit également au travers des questions posées à l'un qui sont des questions que l'autre pourrait poser. Dans ce dernier cas, la valeur allocutaire pour les deux destinataires n'est pas la même. Pour l'un, il s'agit véritablement d'une question. Pour l'autre, il s'agirait plutôt d'une aide apportée à la compréhension.

Les interventions spécifiques du médiateur

L'influence du médiateur passe, comme nous l'avons vu, par de nombreux canaux (la présence, la confiance, la légitimation, l'impartialité, l'empathie...). D'un point de vue méthodologique, l'analyse du jeu de rôle semble révéler certaines interventions du médiateur spécifiques de la médiation.

- La première et la plus archétypique est celle que j'ai appelée la « **tentative de traduction** ». On doit entendre le terme de traduction non pas dans son sens littéral de *faire comprendre un message*, mais plutôt dans une tentative de *faire comprendre la personne*. Pour que cette tentative ne soit pas perçue comme une prise de parti, il est essentiel que la confiance dans le médiateur soit totale.
- Un autre type d'intervention spécifique de la médiation et proche du précédent est la **reformulation en tant que trope communicationnel**.
- On peut repérer encore un autre type d'intervention spécifique de la médiation dans le **questionnement**. D'une part, on trouve celui **centré sur les questions que pourrait se poser l'auditeur, et** d'autre part, on trouve celui **centré sur l'auditeur**.
- Dans le registre des propositions, on en trouve également certaines qui sont spécifiques de la situation de médiation telles que la **proposition de dire à l'autre**, la **proposition d'essayer de comprendre l'autre** et la **proposition d'expliquer à l'autre**. Ce sont des propositions simples, mais qui peuvent être très facilitantes, comme on a pu le voir dans l'analyse du jeu de rôle.

Toutes les autres interventions non spécifiques (questions, reformulations, hypothèses, propositions...) peuvent se retrouver dans des situations qui ne sont pas des situations de médiation. Toutefois, elles acquièrent une spécificité dans ce cadre car, comme il vient d'être dit dans le paragraphe précédent, leur destinataire secondaire y est toujours très sensible et elles l'impliquent au plus haut point. Pour

autant, on ne saurait réduire la médiation aux interventions du médiateur spécifiques de la médiation. Ces dernières en sont la marque au niveau technique, mais la médiation, comme nous l'avons vu, ne se réduit pas à une question de techniques. **Ce ne sont pas les reformulations, les questions, les propositions ou les hypothèses qui caractérisent la médiation mais plutôt le fait qu'elles soient mises en œuvre par un tiers impartial, empathique et légitimé dans le cadre d'une rencontre consentie.** Cela montre que la force essentielle et spécifique de la médiation n'est pas dans la technique, mais plutôt dans la triangularité, dans l'attitude et dans les qualités du médiateur, dans sa légitimité aux yeux des participants et enfin dans la liberté de ceux-ci, à moins de considérer l'impartialité et l'empathie comme des techniques, ce que je ne fais pas.

À propos des entretiens préliminaires

Concernant les entretiens préliminaires, on peut observer que tout ce qui s'y dit ne se répète pas dans la rencontre entre les participants. Ce qui ne se répète pas ici est plutôt de nature offensive. Tout se passe comme si chacun se retenait, dans une certaine mesure, comme pour ménager l'adversaire. On pourrait penser le contraire, c'est-à-dire que la rencontre avec l'adversaire déclenche un déluge d'agressivité par le biais de l'escalade. C'est le contraire qui se produit et qui confirme ce que l'on observe couramment dans la pratique. Si l'on prend les personnes séparément, dans une institution par exemple, et qu'on leur demande d'exprimer leur vécu, ils risquent fort d'avoir un discours assez radical à l'égard d'autres catégories d'acteurs (les cadres, les employés, les ouvriers, les commerciaux, etc.). Si, en revanche, on les met en contact les uns des autres, leur discours sera plus contenu et aura plus de chance d'être constructif. C'est en ce sens que Michel Lobrot a créé le concept de « dialogue institutionnel » qu'il a expérimenté à l'université de Mexico où il réunit, dans les années 90, toutes les personnes y travaillant (personnel administratif, corps enseignant) et y étudiant afin de parler ensemble de l'institution où ils travaillaient tous ensemble. Ce dialogue est beaucoup plus constructif qu'une analyse qui résulterait d'entretiens séparés et qui serait communiquée à tous. Je l'ai moi-même mis en œuvre à différentes reprises, notamment dans une entreprise de transports en commun de l'Essonne où je réunis tout le personnel (conducteurs, mécaniciens, employés, cadres et directeur). Doit-on en déduire pour autant que les entretiens individuels soient inutiles ? Je ne le pense pas pour de nombreuses raisons que j'ai évoquées plus haut. Dans notre jeu de rôle, leur utilité ressort d'au moins trois points de vue. Premièrement, ils permettent aux médiateurs d'avoir accès à ce que les participants ressentent et pensent exactement, sans filtre. Deuxièmement, ils permettent aux participants de s'exprimer à fond, sans limite, ce qui ne peut que leur faire du bien et les aider à aborder la rencontre avec la partie adverse dans un état de plus grande disponibilité. Enfin, cette communication privilégiée avec les médiateurs renforce la relation de confiance qui doit s'instaurer avec eux et qui leur permettra d'agir efficacement.

Une deuxième observation que je voudrais faire concernant ces entretiens préliminaires est une corrélation dont je fais l'hypothèse entre le niveau de motivation des participants et la réussite de la médiation. Il m'est arrivé moi-même d'accepter de médier des situations extrêmes avec l'état d'esprit d'un chirurgien qui tente une opération de la dernière chance pour sauver un patient condamné. Je dois avouer humblement que ces tentatives ont rarement été couronnées de succès. Les médiateurs rêvent d'accord et surtout de réconciliation. Cela les amènent parfois à tenter l'impossible avec, comme résultat, non seulement l'échec, mais également la frustration. Je crois que la motivation des participants est fondamentale. Or, en cas de conflit, pour accepter de s'engager dans un parcours de médiation, il faut croire en la communication, il faut la choisir et la préférer au rapport de force. Très peu de personnes sont dans cet état d'esprit-là. Le rapport de force a un coût. Parfois, quand ce coût devient trop élevé, parfois seulement, les parties songent à résoudre leur conflit en choisissant un mode alternatif comme peut l'être la négociation ou la communication au sens le plus profond du terme. Parfois encore, ces négociations ou ces communications gagnent à être médiées. Dans ces cas de figure, même si c'est contraint par leur intérêt bien compris, les parties en présence sont désireuses de s'engager dans la médiation et le médiateur peut les aider à atteindre leurs objectifs. Dans les autres cas, si le désir des parties est très faible ou inexistant, il s'agit d'un pari, malheureusement rarement gagné.

CHAPITRE 28:

CAS DE MÉDIATION N°2

Afin de tester certaines de mes hypothèses, d'approfondir mon travail de recherche et de voir si je peux découvrir d'autres choses, je vais me livrer maintenant à l'analyse de deux autres cas de médiation en me limitant à la rencontre entre les parties qui, bien que ne constituant qu'une partie du processus, matérialise la situation triangulaire de la médiation et est susceptible d'en dévoiler les aspects constitutifs.

Protagonistes de la rencontre entre les parties

Prisca, victime

Ghalia, auteure de l'infraction

Rachele, médiatrice

Valentina, médiatrice

La scène se déroule auprès du centre de médiation pénale de la ville de Trente, dans le Nord de l'Italie. Elle met en présence une employée de maison tunisienne, Ghalia, et sa patronne, Prisca, chez laquelle elle travaille depuis sept ans. Ghalia a hébergé une amie chez Prisca à son insu et en son absence. Prisca a porté plainte pour violation de domicile. Ghalia exprime des insatisfactions dans son travail. Elle ne se sent pas reconnue et estime être mal payée. Prisca, pour sa part, estime que Ghalia a la main malheureuse et qu'elle casse beaucoup d'objets. La rencontre est particulièrement animée et les interventions se chevauchent presque en permanence. Ghalia et Prisca sont l'une en face de l'autre. Les médiatrices sont sur le côté.

La rencontre entre les parties

1. **Rachele.** Bonjour Prisca. Bonjour Ghalia. Valentina et moi-même sommes ici aujourd'hui pour vous aider à communiquer sur cette situation, cette nouvelle situation qui s'est créée à la maison. Ghalia qui est votre aide à la maison (*elle se retourne vers Prisca*), enfin, a commis une série de choses, selon Prisca, dernièrement, a cassé des objets très précieux et il y a eu ce dernier fait grave, selon Prisca, qui est qu'on a découvert que (*s'adressant à Ghalia*) tu as fourni des clefs à des amis, au cours d'une période de vacances de la famille de Prisca...
2. **Ghalia** (*interrompant Rachele et s'adressant à elle.*) Eh, ils n'étaient pas là...
3. **Prisca** (*interrompant Ghalia et s'adressant à elle.*) Ça te semble une raison valable ?

4. **Rachele** (*s'adressant surtout à Prisca.*) Un instant...
5. **Valentina** (*en même temps, s'adressant surtout à Prisca.*)...écoutons...
6. **Rachele** (*à Ghalia.*) Et ces amis sont entrés dans la maison et on l'a justement découvert.
7. **Ghalia** (*interrompant Rachele et s'adressant à elle.*) Une amie
8. **Rachele** Une amie...
9. **Prisca** (*en même temps.*) Une, cinq... (*sous-entendu : qu'est-ce que ça change ?*)
10. **Rachele** (*s'adressant aussi bien à Ghalia qu'à Prisca.*) Et on a découvert justement après coup que cette amie était entrée. Nous voudrions que vous cherchiez à parler de cette chose, chacun son tour, d'une manière possiblement ordonnée, d'abord Prisca ou d'abord Ghalia, on va voir, et à discuter ensemble de ce dernier événement et voyons ensuite s'il y a ensuite quelque autre motif de colère entre vous, tu veux commencer Prisca?
11. **Prisca** (*s'adressant à Rachele et à Ghalia.*) Alors, c'est une chose qui m'a rendue folle de rage et je pense que c'est un manque de respect de faire entrer des gens chez moi alors que je n'y suis pas. (*S'adressant à Ghalia, jetant des coups d'œil répétés en direction de Rachele.*) Notre rapport présupposait la confiance et cette confiance a disparu parce que tu as fait une chose qu'à mon avis tu ne devais pas faire. La confiance est une chose qui se gagne avec le temps, mais il est très facile de la perdre en une seconde. Tu avais déjà fait une série de choses et cette chose pour moi est inacceptable. Je ne peux même pas imaginer qu'une personne que je ne connais pas, dont je ne sais pas qui elle est, vienne chez moi quand je n'y suis pas et cela parce que toi, personne en qui j'avais confiance, tu as fait une chose de ce genre, sur ça moi je ne discute pas.
12. **Rachele** (*en même temps, s'adressant à Prisca.*) Par conséquent...
13. **Prisca** (*poursuivant, s'adressant toujours à Ghalia et continuant à jeter des coups d'œil en direction de Rachele.*) Ça a été la goutte qui a fait déborder le vase, parce que, je veux dire, tu m'avais déjà mis les nerfs en boule dans le passé.
14. **Rachele.** Mais tu dis Prisca qu'il y avait de la confiance avant
15. **Prisca** (*à Rachele.*) C'est sans doute une personne qui...
16. **Ghalia** (*en même temps et s'adressant à Prisca.*) Je travaille là depuis sept ans
17. **Prisca.** (*à Rachele, jetant des coups d'œil sur Ghalia.*) ... depuis sept ans et donc c'est une personne en qui, de toute façon, bien qu'elle ait fait des choses qu'elle ne devait pas faire et que je pouvais condamner, mais c'est une personne en qui j'avais confiance, je veux dire. Je lui laissais les clefs de la maison, ça me semble de toute façon la preuve la plus évidente...
18. **Valentina.** Donc il y avait un bon rapport entre toi et Ghalia et en quelque sorte, tu t'es sentie trahie par une action de Ghalia à laquelle tu ne t'attendais pas
19. **Prisca** (*répondant à Valentina sans la regarder, regardant plutôt Ghalia.*) Bah oui, on peut vraiment le dire. J'ai l'impression que, enfin, c'est une question de bon sens, comprendre qu'on ne fait pas entrer des gens dans la maison de quelqu'un d'autre sans l'accord de cette personne, de la propriétaire de la

maison. (*Pendant toute cette intervention, Ghalia garde la tête baissée, manipulant sa manche machinalement*)

20. **Rachele.** Qu'est-ce que tu penses de ça Ghalia ?
21. **Ghalia** (*à Rachele.*) Eh bien alors moi je travaille chez elle depuis sept ans, presque maintenant, et je prends à peine plus de neuf euros de l'heure.
22. **Rachele.** Par conséquent il y a un mécontentement chez toi à cause de ça...
23. **Ghalia** (*à Rachele.*) Enfin, désormais je suis presque de la famille.
24. **Valentina** (*à Ghalia.*) Essaie de parler à Prisca.
25. **Ghalia** (*détourne d'abord son regard vers le vide puis se tourne vers Prisca avec une difficulté visible.*) Pratiquement, c'est-à-dire, d'après moi, à part que d'après moi tu me payes peu, et cela...
26. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Peu...
27. **Ghalia.** Et cela je te l'ai déjà dit plus d'une fois. Moi j'ai trois enfants à élever... mon mari est parti...
28. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Eh bien, mais, moi aussi... neuf euros de l'heure pour ce que tu fais...
29. **Ghalia** (*en même temps.*) J'ai compris... oui...
30. **Prisca.** ... me semblait une chose que... de toute façon c'est une chose dont nous avons aussi parlé.
31. **Ghalia.** C'est-à-dire... moi j'ai discuté avec toi sur le fait de me faire payer un peu plus...
32. **Prisca** (*en même temps.*). Mais moi aussi j'ai discuté avec toi...
33. **Rachele** (*interrompant Prisca.*) Essayons d'écouter un instant Ghalia...
34. **Ghalia** (*interrompant Rachele et s'adressant à elle.*) Mais je parle avec toi, comme ça au moins...
35. **Rachele.** Non. Parlons tous ensemble...
36. **Prisca** (*interrompant Rachele et s'adressant à Ghalia.*) Non, et puis le problème n'était pas celui-là, je veux dire. On est en train de parler du fait que tu as fait entrer chez moi des gens sans mon accord...
37. **Ghalia** (*en même temps, à Prisca.*) Ça va, moi je n'ai pas l'argent...
38. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Je veux dire, que moi je te donne quinze ou neuf euros...
39. **Ghalia** (*en même temps, à Prisca.*) Mais... moi je n'ai pas l'argent pour héberger quelqu'un... je suis là toujours...
40. **Prisca** (*interrompant Ghalia et s'adressant à elle.*) Mais tu as fait quelque chose que tu ne devais pas faire indépendamment que moi je te donne vingt ou que je te donne neuf. Tu me dis que tu veux plus d'argent, mais tu fais entrer des gens dans la maison...
41. **Ghalia** (*en même temps, à Prisca.*) Moi je suis ici seule avec trois enfants, je n'ai pas la possibilité...
42. **Valentina** (*interrompant Ghalia.*) Maintenant essayons d'écouter Ghalia qui doit cependant baisser le ton, l'adoucir et parler avec Prisca.
43. **Ghalia** (*à Prisca.*) Moi je suis là depuis dix ans, j'ai trois enfants, tu sais où j'habite...
44. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Moi aussi...
45. **Ghalia.** Oui, à part que je viens faire le ménage chez toi...
46. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Mais moi je ne...

47. **Ghalia.** ... et je suis payée neuf euros de l'heure donc on peut pas dire que...
48. **Prisca** (*en même temps.*) Moi je fais (*inaudible*) et j'en gagne mille. Je peux pas donner...
49. **Ghalia.** C'est vrai, je suis venue, tu étais en vacances, moi j'avais les clefs de la maison et j'ai fait venir une personne dormir chez toi. Il ne s'est rien passé. Je ne t'ai rien fait.
50. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Tu as envahi mon intimité. (*Jette un coup d'œil en direction de Rachele.*)
51. **Ghalia** (*à Prisca.*) Moi je ne peux pas l'héberger, je n'ai même pas, je n'ai pas la place, je n'ai pas un canapé pour la mettre à dormir.
52. **Valentina** (*en même temps.*) Donc, toi, Ghalia...
53. **Ghalia.** C'est-à-dire, je suis maintenant de la maison et j'ai pensé qu'il n'arriverait rien de mal. J'avais les clefs. Je l'ai fait dormir deux nuits chez toi, il ne s'est rien passé.
54. **Valentina.** Tu pensais Ghalia, excuse-moi (*s'excusant auprès de Rachele qui semblait vouloir intervenir*), qu'il n'y avait rien de mal dans ce que tu étais en train de faire, ça te semblait une chose...
55. **Ghalia** (*interrompant Valentina et s'adressant à elle.*) Mais oui. Moi je ne peux pas rentrer chez moi. Je n'ai pas assez d'argent pour emmener mes trois enfants en Tunisie
56. **Valentina** (*en même temps.*) Tu l'as fait par nécessité.
57. **Ghalia** (*à Valentina.*) C'est mon amie, ma très chère amie, elle est venue en Italie, elle est venue me voir deux jours. Où est-ce que je la ? ... Chez nous ça ne se fait pas que l'invité paye l'hôtel...
58. **Prisca** (*interrompant Ghalia et s'adressant à elle.*) Chez nous non plus, mais il est d'usage de demander, habituellement, je te demande pardon, eh!
59. **Ghalia.** J'ai compris, mais quel mal je t'ai fait à toi en amenant une personne chez toi?
60. **Prisca** (*en même temps.*) Tu pouvais me le demander par exemple, tu pouvais me dire, moi je t'ai aidée dans des tas d'autres circonstances, il suffit de demander.
61. **Ghalia** (*continuant à parler en même temps que Prisca.*) J'ai compris, mais moi j'ai les clefs. Mais oui! Tu m'es venue en aide, mais après tu me fais un procès parce que je t'ai cassé un vase. Tu me traites comme une esclave et puis...
62. **Prisca** (*en même temps que Ghalia.*) Non. Je ne t'ai pas... Je t'ai poursuivie en justice parce que tu n'y mets pas... Ça n'est pas vrai que je te traite comme une esclave. Je t'ai poursuivie en justice parce que tu n'y mets pas...
63. **Ghalia** (*interrompant Prisca.*) Mais oui, pour neuf euros de l'heure. Toute la (*inaudible*) pour neuf euros de l'heure.
64. **Prisca** (*en même temps.*) Neuf euros. Mais je ne peux pas lui donner neuf cents euros. Ça n'est pas ça le problème, je peux passer sur tout, mais pas sur ça.
65. **Ghalia** (*en même temps.*) Mais quoi sur tout? Mais si tu me fais un procès à chaque fois que je te casse quelque chose !

66. **Prisca** (*en même temps.*) Si tu avais demandé, si tu me l'avais demandé, moi qu'est-ce que j'en sais si cette personne a assassiné quelqu'un et reste chez moi à dormir, pour moi... ça peut être n'importe qui...
67. **Ghalia** (*en même temps.*) Mais oui, c'est une amie, c'est une personne que je...
68. **Prisca** (*interrompant Ghalia*) Mais si tu me dis "moi j'ai ce problème..."
69. **Valentina** (*cherchant à intervenir.*) Excusez-moi.
70. **Prisca** (*aux médiatrices.*) Vous voyez? (*à Ghalia.*) Tu me dis : "moi j'ai ce problème, je peux te demander s'il te plaît si cette personne peut rester chez moi?" Moi je te dis oui.
71. **Ghalia** (*à Prisca.*) Mais ça s'est passé rapidement, elle est venue et... bon...
72. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Mais tu as bien le téléphone, je veux dire, tu appelles
73. **Rachele** (*interrompant Prisca.*) Il me semble que de la part de Ghalia il y ait eu... un sentiment... en ce sens que... (*S'adressant à Ghalia*) tu pensais pouvoir héberger cette personne chez Prisca parce que tu avais un rapport...
74. **Ghalia** (*en même temps que Rachele, s'adressant d'abord à elle puis à Prisca.*) Mais certes, nous nous connaissons depuis... je n'ai rien fait de mal, ça n'est pas une voleuse...
75. **Prisca** (*en même temps que Ghalia, cependant que Rachele essaie de dire quelque chose.*) Justement pour ça. Justement pour ça...
76. **Ghalia** (*en même temps que Prisca, cependant que Rachele essaie, y compris par des gestes, de faire en sorte que Ghalia et Prisca s'écoutent et ne s'interrompent pas.*) Quelle considération as-tu de moi? Tu penses que je fréquente des voleurs?
77. **Prisca** (*en même temps.*) Non, mais c'est pas ça le problème, c'est pas ça la question! La question est que, justement parce que nous nous connaissons depuis dix ans, tu me dis: "Prisca, j'ai ce problème...".
78. **Rachele** (*essayant en vain de s'introduire dans le débat.*) D'un autre côté...
79. **Ghalia** (*interrompant Prisca.*) Mais ça n'est pas un problème, pour commencer.
80. **Prisca** (*en même temps que Ghalia.*) Non, j'ai cette exigence.
81. **Ghalia** (*en même temps que Prisca.*) Moi, je ne fréquente pas de voleurs, absolument.
82. **Prisca** (*en même temps que Ghalia*) Mais si moi je faisais la même chose chez toi ?
83. **Ghalia.** Mais tu es chez moi comme chez toi! Tu peux venir. Je ne sais pas où t'installer, mais...
84. **Prisca** (*en même temps que Ghalia.*) Mais je te le demande. Oui, mais je te le demande. Moi aussi...
85. **Ghalia** (*en même temps.*) Chez nous, nous avons une autre conception de la vie.
86. **Prisca** (*en même temps.*) Mais c'est pas ça la question.
87. **Valentina** (*avec un geste de la main à l'intention de Ghalia.*) Ghalia, laisse parler Prisca.
88. **Rachele.** Peut-être on...
89. **Prisca** (*à Valentina.*) Elle ne laisse pas parler.

90. **Rachele** (à *Prisca*.) Oui, peut-être Ghalia est-elle en train de dire qu'il y a un autre type de culture, en dessous, que pour eux...
91. **Ghalia** (*en même temps que Rachele, à Prisca, lui montrant Rachele de la main comme si celle-ci exprimait exactement ce qu'elle voulait dire.*) Eh, c'est exactement ça.
92. **Rachele** (à *Prisca*.) ... quand il y a un rapport de confiance, peut-être on passe outre certains types de demandes, chose que, peut-être, de notre côté nous ne sommes pas habitués à faire, nous sommes habitués à demander.
93. **Ghalia** (à *Prisca*.) Parce que vous, votre propriété, votre maison...
94. **Prisca** (*en même temps que Ghalia et s'adressant à elle ainsi qu'à Ghalia qu'elle perçoit comme alliées.*) Mais ça n'est pas une question de propriété. Moi je suis absente pendant quatre jours, et si je décidais de rentrer? À l'improviste ? Ou parce que j'ai mes problèmes ?
95. **Rachele** (*en même temps, s'adressant à Prisca.*) Oui, Ghalia est en train de dire...
96. **Prisca** (*poursuivant et s'adressant toujours à Rachele et à Ghalia.*) Ou mes exigences? C'est-à-dire...l'important aurait été de me le demander!
97. **Ghalia** (*en même temps, s'adressant à Prisca.*) Mais moi j'ai pas réfléchi autant sur la question!
98. **Prisca.** Mal! Il suffisait de me le demander!
99. **Ghalia.** Tu vois comme tu es rigide! C'est-à-dire, si tu venais en Tunisie, moi je t'hébergerais dans ma tente.
100. **Prisca.** Mais moi aussi je t'hébergerais.
101. **Ghalia** (*en même temps.*) Tu as compris! Et je te donnerais toutes mes casseroles. Et mes enfants... et tes enfants joueraient avec mes enfants, sur mes tapis...
102. **Prisca** (*en même temps.*) Mais ça n'est pas ça la question, notre rapport est assez...
103. **Valentina** (*interrompant Prisca.*) Ghalia, excusez-moi, Ghalia...
104. **Rachele** (à *Ghalia et à Prisca.*) Il suffit de réfléchir sur cette chose, c'est-à-dire, de la part de toutes les deux il y a de toute façon.... Maintenant... de la part de toutes les deux... Qu'est-ce que je voulais dire ? ...
105. **Valentina** (à *Ghalia.*) Moi je dis quelque chose alors. Je voudrais que tu réfléchisses sur le fait que Prisca ne t'aurait pas, dit-elle, refusé cette possibilité. Elle aurait seulement voulu que tu la lui demandes. Alors, peut-être ça n'est pas, disons, une chose qui t'est venue automatiquement, spontanément, mais probablement c'est un soin, une précaution qu'à l'avenir tu pourrais éventuellement chercher à adopter. C'est... on ne te demande pas...
106. **Ghalia** (*interrompant Valentina et regardant ses mains, un peu gênée.*) Peut-être moi... j'avais... C'est-à-dire... Peut-être... moi j'avais vraiment... peur qu'elle me dise non.
107. **Prisca** (*interrompant Ghalia, s'adressant à elle et jetant régulièrement des coups d'œil en direction de Rachele.*) Mais moi je peux comprendre par exemple... c'est à dire, je peux comprendre ce qui t'a poussée à faire une chose de ce genre. Tu avais un problème à ce moment-là. Moi aussi plein de fois je me suis retrouvée à devoir prendre des décisions rapides pour aider une autre personne. Moi je ne suis pas en train de dire ça. Moi je suis

seulement en train de dire que ça m'a semblé un manque de respect. Si au moins tu m'avais dit: "regarde, excuse-moi Prisca, je n'ai vraiment pas..." Non, tu as maintenu ferme ta position. C'est ça aussi qui m'a mise en colère, parce que moi je peux aussi penser que j'ai perdu confiance en toi et la retrouver, parce que je me rends compte que tu as compris que tu t'es mal comportée. Mais toi tu ne l'as pas fait. Tu as dit: "non, j'ai très bien fait parce que chez nous on raisonne comme ça". Mais quel raisonnement c'est, ça?

108. **Rachele** (*interrompant Prisca et s'adressant à elle.*) Maintenant, cependant, elle a dit qu'elle a eu peur probablement de te dire ça, peut-être un peu de crainte...
109. **Ghalia** (*interrompant Rachele.*) Parce qu'enfin, c'est-à-dire, c'est vrai que je t'ai cassé le vase que t'avait offert ton mari...
110. **Prisca** (*en même temps.*) Mais c'était pas ça le problème. Au contraire...
111. **Ghalia** (*poursuivant*) mais... tu me harcèles toujours...
112. **Prisca** (*en même temps.*) Mais moi je ne te harcèle pas. C'est toi qui essayes de te justifier de toutes les manières...
113. **Ghalia** (*en même temps.*) C'est-à-dire, je dis quelque chose et, oui, tu me harcèles toujours. Combien de fois tu m'as dit: "Voilà! Tu es maladroite, et tu n'es pas capable, et tu devais faire ceci au lieu de cela". Excuse-moi, hein!
114. **Prisca** (*en même temps.*) Non, je ne t'ai pas dit... Parce que toi tu me dis... mais si tu me casses une chose...
115. **Valentina** (*demandant à Prisca de laisser parler Ghalia, d'un geste de la main, puis s'adressant à elle.*) Mais... donc Prisca tu comprends l'exigence qui a amené Ghalia à se comporter ainsi, donc il y a de la compréhension de ta part.
116. **Prisca** (*en même temps, répondant à Valentina.*) Oui, oui, ça moi je le comprends. Oui, oui.
117. **Valentina** (*à Ghalia.*) Ghalia, donc elle te comprend, ça a été, ça a été simplement...
118. **Ghalia** (*interrompant Valentina et s'adressant à elle.*) Mais elle ne, elle ne, elle ne... c'est-à-dire, elle le dit parce que maintenant vous êtes ici, alors, c'est-à-dire...
119. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Non, parce que toi tu me condamnes tout de suite, "Chez nous les traditions sont différentes", mais qui t'a dit que moi je ne conçois pas ? ...
120. **Ghalia** (*interrompant Prisca.*) Mais c'est toi qui me condamnes parce que tu me considères comme une voleuse parce que j'ai amené une personne chez toi...
121. **Prisca** (*en même temps.*) Non, non, c'est un problème de confiance...
122. **Valentina** (*en même temps et s'adressant à Ghalia.*) Non, absolument pas. Elle a dit qu'elle te comprend...
123. **Prisca.** C'est-à-dire, moi je comprends le fait en soi. Je ne comprends pas comment la manière dont tu t'es comportée dans la gestion de cette situation, c'est tout...
124. **Ghalia** (*interrompant Prisca et s'adressant à elle tout en ayant du mal à la regarder, comme si elle se sentait en faute.*) Mais moi je n'y ai pas pensé. Il n'y avait pas de malice dans mon comportement.

125. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Non, mais quand je t'ai fait remarquer cette chose, au lieu de te justifier comme tu fais d'habitude, tu aurais pu dire: "ah, tu as raison Prisca, j'ai fait une erreur" et c'est tout...
126. **Valentina** (*à Prisca.*) Ghalia l'a dit maintenant...
127. **Prisca** (*en même temps et s'adressant à Valentina.*) Hé, mais maintenant elle change, mais...
128. **Valentina** (*à Prisca.*) La raison pour laquelle elle s'est comportée ainsi est qu'elle avait peur que tu refuses l'hospitalité à cette personne. Donc, peut-être, disons qu'on peut comprendre encore plus le comportement...
129. **Prisca** (*en même temps, à Valentina.*) Oui, ça aussi j'ai compris.
130. **Valentina** (*à Prisca.*) Peut-être qu'il a justement été dicté par...
131. **Ghalia** (*interrompant Valentina et s'adressant à Prisca.*) Et puis regarde, ça n'est pas facile, c'est-à-dire, parce que ensuite, au bout du compte, qu'est-ce que je fais? (*Regarde Valentina.*) C'est-à-dire... c'est moche parce que moi je suis pauvre ici, hein ? ...
132. **Prisca** (*en même temps.*) Mais les choses ne sont pas difficiles seulement pour toi.
133. **Ghalia** (*poursuivant et s'adressant à Prisca.*) Donc, admettre... C'est aussi admettre que... quoi? ... que je suis pauvre? Que je n'ai pas une maison pour héberger mon amie ? Je me sentais un peu chez moi. C'est-à-dire...
134. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Mais ça n'est pas une question d'admettre. Mais ça n'est pas une question... Mais moi, ça, je peux le comprendre. Le problème est que vue notre relation de confiance...
135. **Ghalia** (*interrompant Prisca.*) Oui, mais, moi, pour moi ça n'est pas facile de te le dire. (*Prisca sourit. Elle allait intervenir, mais ce que vient de dire Ghalia semble la surprendre.*) Parce que moi, c'est-à-dire, je suis...
136. **Rachele** (*interrompant Ghalia et s'adressant à elle.*) Peut-être, disant les choses, Prisca comprenait, elle te donnait les clefs...
137. **Prisca** (*emboitant le pas de Rachele et presque en cœur avec elle.*) On peut s'aider vu que je suis une personne... Il me semblait que j'étais venue à ton aide aussi dans d'autres, dans d'autres situations...
138. **Ghalia** (*en même temps, s'adressant à Prisca.*) Eh bien. Enfin. De toute façon...
139. **Prisca** (*poursuivant.*) Si tu dois toujours jeter la faute sur moi pour chaque chose...
140. **Valentina** (*à Prisca, observant Ghalia.*) Non, mais... Maintenant je ne crois pas qu'elle soit en train de t'attribuer quelque faute... c'était probablement seulement une justification de la manière dont elle s'est comportée.
141. **Prisca** (*à Valentina.*) Non, elle continue à dire que c'est de ma faute.
142. **Valentina** (*s'adressant à Prisca tout en regardant Ghalia pour avoir confirmation de ce qu'elle est en train de dire.*) C'est... disons... Ghalia s'est sentie justement craintive. Probablement il y avait aussi de sa part une sorte de honte à admettre qu'elle ne pouvait pas héberger l'amie...
143. **Ghalia** (*en même temps, à Valentina.*) Eh bien, enfin... elle...
144. **Prisca** (*en même temps, à Valentina.*) Eh bien, ma situation aussi est compréhensible.

145. **Valentina** (*répondant à Prisca.*) Certainement, en effet. (*Puis s'adressant à Ghalia.*) De la même manière, cependant, Prisca a le droit d'être informée, elle dit : "sur qui entre et qui sort de chez elle". Donc, peut-être, il suffirait simplement que si, à l'avenir, la chose devait se représenter, tu demandes d'abord à Prisca la permission. Nous avons dit, elle a dit qu'elle ne te l'aurait pas refusée, que simplement elle aurait voulu le savoir.
146. **Prisca** (*à Ghalia.*) Je l'ai fait aussi d'autres fois pour d'autres personnes. Le problème n'est pas la tente ou le château...
147. **Ghalia** (*interrompant Prisca.*) Oui, toi...
148. **Prisca** (*à Ghalia, regardant beaucoup Rachele.*) C'est-à-dire... on demande toujours la permission de faire entrer une personne que moi je ne connais pas, dans ma tente ou dans mon château, le principe est le même.
149. **Ghalia** (*regardant ses mains et ayant cessé d'être agressive.*) Moi j'ai senti du préjugé, mais...
150. **Prisca** (*en même temps.*) Le problème n'est pas la tente ou le château.
151. **Ghalia** (*continuant à regarder ses mains.*) C'est-à-dire... mais... je ne sais pas...
152. **Prisca.** Eh bien, si tu travailles chez moi depuis sept ans et de toute façon il y a également un rapport d'amitié, de confiance, il ne me semble pas que j'aie tout ce préjugé. (*Silence.*) Autrement on change la personne tous les deux ans, ça veut dire que nous avons construit aussi quelque chose, je pensais. (*Pendant cette intervention, Ghalia continue à regarder ses mains.*)
153. **Ghalia** (*Ghalia continue à regarder ses mains, elle semble avoir du mal à affronter le regard de Prisca. Ce n'est que vers la fin de l'intervention qu'elle la regarde brièvement.*) Oui, moi, je demande... c'est-à-dire... de toute façon... ça va... cette question de la maison, là... un jour, ok... peut-être... j'aurais aussi pu te le demander, effectivement, c'est chez toi, mais, c'est-à-dire, de toute façon, moi je ne me sens pas respectée... (*À Valentina*) par elle (*se référant évidemment à Prisca*).
154. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Moi non plus.
155. **Ghalia** (*s'adressant aux médiatrices.*) Je ne me sens pas respectée, parce que de toute façon, c'est-à-dire, c'est vrai que peut-être je t'ai cassé des choses, mais "qui ne fait pas, ne faillit pas" on dit dans mon pays.
156. **Prisca.** Mais non... (*Elle regarde Valentina comme pour lui demander si elle peut intervenir.*)
157. **Ghalia** (*à Prisca.*) C'est-à-dire, c'est normal, enfin, je fais le ménage et... je me casse le cul et de temps en temps une tasse tombe...
158. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Mais ça ne peut toujours être en faisant le ménage. Moi aussi je me casse le cul pour te donner tes neuf euros de l'heure.
159. **Ghalia.** J'ai compris, mais tu me traites... c'est-à-dire... je ne me sens pas respectée par toi, dans mon travail, en tant que personne... parce que je fais des erreurs.
160. **Prisca** (*en même temps, à Ghalia.*) Mais moi non plus parce que à partir du moment où tu fais une erreur et où tu dis que ça n'est pas vrai, pour moi c'est une double erreur. Il suffirait que tu dises : "ça va, j'ai fait une erreur."

161. **Valentina** (*à Prisca, cependant que Ghalia regarde ses ongles.*) Peut-être Ghalia voudrait que tu comprennes qu'elle cherche vraiment à faire de son mieux pour toi, mais de temps en temps il arrive que quelque chose lui échappe et donc, peut-être, elle ne voudrait pas se sentir culpabilisée pour ça.
162. **Ghalia** (*regardant toujours ses ongles.*). Exact, exact.
163. **Prisca** (*Regardant Ghalia et aussi Rachele.*) J'essaierai d'avoir plus d'attentions à son égard, mais elle devrait elle aussi, peut-être, en avoir au mien. (*Ghalia continue à garder la tête basse, rivée sur ses mains.*)
164. **Valentina** (*regardant Ghalia d'un ton interrogateur.*) Eh bien, Ghalia...
165. **Prisca** (*à Valentina.*) Et il ne me semble pas qu'elle ait exprimé cela...
166. **Ghalia** (*à voix basse et toujours la tête basse, le regard rivé sur ses mains.*) Ok, on peut essayer, ok. (*Levant la tête et regardant Prisca.*) Mais tu me donnes une augmentation ?

CHAPITRE 29:

ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES

Préambule

Dans la présente analyse, je ne reprendrai des considérations déjà faites à l'occasion de l'analyse du cas n°1 que dans la mesure où elles seront illustrées de manière particulièrement significative par quelque exemple nouveau. D'autre part, je ferai état d'observations nouvelles. Enfin, la présente analyse me permettra d'approfondir les réflexions faites précédemment. En somme, la présente analyse se propose de faire émerger les traits saillants du cas de médiation n°2 et d'éviter d'inutiles redites.

Le conflit

Comme dans le cas de médiation précédent, auteure de l'infraction et victime avaient une relation préexistante au conflit, ce qui place l'enjeu de la médiation au niveau de la réconciliation. La dimension interculturelle est également présente et mise en avant par l'auteure de l'infraction qui est tunisienne alors que la victime est italienne.

85. **Ghalia** (*en même temps.*) Chez nous, nous avons une autre conception de la vie.

Contrairement au jeu précédent, on ne trouve aucune trace de racisme de la part de « l'autochtone ». La dimension culturelle au sens ethnique se double d'une dimension culturelle au sens sociale sur laquelle la « pauvre employée » insiste, invoquant sa situation « d'employée exploitée par sa patronne ». Elle justifie d'ailleurs son acte par des considérations culturelles aussi bien au sens ethnique que social.

Introduction de la médiation

La présentation de la présente médiation est plus centrée sur les faits que sur le processus de communication. La seule précaution oratoire évidente est que les faits sont présentés non comme des réalités objectives, mais tels que décrits par la victime. « Selon Prisca » dit Rachele à deux reprises. Du reste, quand elle dit : « il y a eu ce dernier fait grave, selon Prisca », on ne sait pas si le « selon Prisca » se rapporte aux faits, à la gravité de ces faits ou bien à tous les deux. En d'autres termes, on ne sait pas si les faits sont graves « selon Prisca » ou bien qualifiés comme tels par la médiatrice. On voit toute la délicatesse d'un rappel des faits qui, suivant la manière dont ils sont formulés, peuvent apparaître comme exprimant un

parti pris de la part de la médiatrice et introduire d'emblée un désaccord. Toutefois, dans le cadre d'une médiation pénale dont la vocation est la réparation, un simple rappel des faits, le plus objectif possible, est de bon aloi.

L'introduction à la médiation est faite en deux temps. Dans un deuxième temps (ligne 10), Rachele invite les participants à parler du dernier fait qualifié dans la première intervention de « grave ». Par rapport à l'introduction de la première médiation marquée au coin de la non-directivité, la présente médiation est, en revanche, introduite de manière beaucoup plus directive. Le fait de parler de l'évènement le plus grave n'est pas présenté comme une proposition mais comme une véritable demande. Rachele dit : « Nous voudrions que vous cherchiez à parler de cette chose, chacun son tour, d'une manière possiblement ordonnée, d'abord Prisca ou d'abord Ghalia, on va voir [...] » (Ligne 10). L'itinéraire est balisé. On retrouvera d'ailleurs ce style directif des médiatrices dans la demande faite à Ghalia de parler à Prisca.

Le regard vers la « base de sécurité »

Nous avons vu l'importance du regard ainsi que le désir des participants de convaincre le médiateur. Dans le présent jeu de rôle, nous voyons à l'œuvre une autre fonction du regard qui est la recherche d'un appui ou d'un soutien, le besoin d'être conforté, par des regards répétés en direction des médiatrices, lors même que la participante s'adresse à l'autre participante. On peut également y lire la difficulté pour les parties d'affronter le tête-à-tête et le besoin de ne pas se sentir seules. Dans l'intervention suivante, Prisca s'adresse très explicitement à Ghalia, mais elle lance des regards répétés en direction de Rachele, un peu comme un enfant qui regarderait sa mère pour se rassurer alors qu'il se lance à la découverte de son environnement :

11. **Prisca** (*s'adressant à Rachele et à Ghalia.*) Alors, c'est une chose qui m'a rendue folle de rage et je pense que c'est un manque de respect de faire entrer des gens chez moi alors que je n'y suis pas. (*S'adressant à Ghalia, jetant des coups d'œil répétés en direction de Rachele.*) Notre rapport présupposait la confiance et cette confiance a disparu parce que tu as fait une chose qu'à mon avis tu ne devais pas faire. La confiance est une chose qui se gagne avec le temps mais il est très facile de la perdre en une seconde. Tu avais déjà fait une série de choses et cette chose pour moi est inacceptable. Je ne peux même pas imaginer qu'une personne que je ne connais pas, dont je ne sais pas qui elle est, vienne chez moi quand je n'y suis pas et cela parce que toi, personne en qui j'avais confiance, tu as fait une chose de ce genre, sur ça moi je ne discute pas.

La lecture de la transcription montre d'ailleurs une certaine « dépendance » de Prisca à l'égard de Rachele. Lorsqu'elle s'adresse à Ghalia, excepté dans les moments les plus animés, elle regarde toujours et de manière répétée Rachele, au point qu'on se demande parfois si elle ne s'adresse pas également à elle.

La difficulté de Ghalia à affronter Prisca

Tout, dans le comportement de Ghalia indique sa difficulté à faire face à Prisca, en particulier le regard. Le regard de Ghalia est fuyant, elle a du mal à regarder son interlocutrice en face, lorsque celle-ci lui parle, elle regarde ses mains ou ailleurs dans la pièce. Au début, elle s'adresse aux médiatrices. Pourtant, Ghalia, est là. Elle a accepté cette médiation. Ghalia a peur. La présence des médiatrices lui permet de soutenir la situation et de s'exprimer tout en évitant le face à face. À un certain moment (intervention 24), Valentina propose à Ghalia d'essayer de parler directement à Prisca. Comme cela se produit souvent chez les personnes qui n'ont pas développé une autonomie suffisante, elle s'exécute mais avec difficulté. Elle quitte les médiatrices du regard, puis elle regarde dans le vide avant de s'adresser directement à Prisca avec une visible difficulté. Un peu plus tard, elle tentera de rétablir une communication avec les médiatrices :

33. **Rachele** (*interrompant Prisca.*) Essayons d'écouter un instant Ghalia...

34. **Ghalia** (*interrompant Rachele.*) Mais je parle avec toi, comme ça au moins...

35. **Rachele.** Non. Parlons tous ensemble...

Mais Rachele rejette cette demande. Il s'ensuivra une interaction marquée, plus encore que dans le précédent jeu de rôle, par les interruptions et autres chevauchements, donnant à cette médiation une allure cacophonique.

Cet aspect particulier de cette médiation est intéressant. C'est d'ailleurs pour moi l'aspect le plus intéressant de la présente médiation. Il nous montre au moins deux choses très importantes. La première est l'utilité du médiateur, ce à quoi il peut servir, dans une situation de médiation, non pas d'une manière conceptuelle mais d'une manière pratique. Il permet aux participants de pouvoir s'exprimer par rapport au conflit sans avoir à affronter directement l'autre participant qui, à ce moment-là, est vu comme un adversaire. Selon moi, la proposition et presque l'imposition des médiatrices faite à Ghalia d'affronter frontalement Prisca était une erreur. Ghalia avait trop peur, elle n'était pas prête, ce n'était pas son désir. Il est important que les participants puissent choisir leur allocutaire, notamment en fonction de leurs peurs. La proposition des médiatrices eût été heureuse si tel avait été le désir de Ghalia. Parfois, une simple proposition peut « autoriser » le participant à faire ce qu'il avait envie de faire mais qu'il n'osait pas faire. Ce n'était pas le cas ici. La seconde chose importante que nous montre le présent phénomène est la conséquence du refus des médiatrices d'offrir à Ghalia cette possibilité de s'exprimer à *elles*, cette « dérivation » de son discours. La question de savoir qui est l'allocutaire privilégié est, à ce moment, sans importance car quand bien même s'agirait-il d'un trope communicationnel, Ghalia a du mal à faire face à Prisca, mais a néanmoins besoin de s'exprimer. La conséquence de ce refus, donc, est que Ghalia sera sur la défensive tout au long de la médiation et instillera dans la relation un climat de tension marqué par de nombreuses interruptions. En vertu du principe qui veut que l'écoute génère l'écoute et que les interruptions tendent à générer les interruptions, la dynamique communicative en subira les effets.

Le présent phénomène nous montre donc tout à la fois un aspect fondamental de la médiation (l'utilité du médiateur, l'usage que les participants peuvent en faire) et un aspect méthodologique (l'importance que le médiateur comprenne et accepte que la communication passe à travers lui, même en présence de la partie « adverse »).

Le besoin de sauver la face

Dans la médiation comme dans toute interaction sociale, les parties sont mues par le désir de sauver la face. Ce besoin concerne aussi la relation avec le médiateur. Comme il a été dit dans l'analyse du premier cas de médiation, les parties sont soucieuses de la bonne opinion que les médiatrices sont susceptibles d'avoir à leur sujet. C'est ainsi qu'on voit Ghalia s'accrocher à une justification indéfendable lorsqu'à la définition de la situation faite par Rachele : « il y a eu ce dernier fait grave, selon Prisca, qui est qu'on a découvert que (*s'adressant à Ghalia*) tu as fourni des clefs à des amis, au cours d'une période de vacances de la famille de Prisca... » (Ligne 1), Ghalia s'empresse de lui répondre, l'interrompant d'ailleurs : « Eh, ils n'étaient pas là... » Ceci confirme une fois de plus combien, en dépit des déclarations des médiateurs qui disent ne pas prendre partie, les participants à la médiation sont en revanche sensibles au jugement du médiateur. Cela interroge sur l'utilité des déclarations d'impartialité du médiateur. L'impartialité est un concept négatif. Une personne impartiale est une personne qui *n'est pas* partiale. Je crois que le médiateur ferait mieux de se présenter *positivement* comme un tiers dont le but est d'*aider* les participants à communiquer. D'ailleurs, on peut se demander si le souci qu'ont les parties de l'opinion que les médiateurs peuvent se faire d'elles ne présente pas aussi des aspects positifs. Dans une relation en tête à tête il n'y a pas de témoin et chacun peut se laisser aller aux pires comportements, de la manipulation à l'invective. En présence de ce témoin que représente le médiateur, chaque partie ne peut pas ne pas se sentir tenue à sauvegarder une certaine image de bonne foi. Je pense que cet aspect de la médiation constitue un des facteurs qui contribuent à l'instauration d'un dialogue constructif entre les parties. Toutefois, dans la conduite de la médiation, il me paraît souhaitable que le médiateur ait soin de préserver l'image des parties comme nous allons le voir à propos de la contre-attaque.

Ghalia contre-attaque

Comme on avait pu l'observer dans la médiation entre Fabrizio et Dal Pez, la présente médiation voit l'auteure de l'infraction se transformer en accusatrice :

- Tu me payes peu (ligne 25).
- Tu me traites comme une esclave (ligne 61).
- Tu me harcèles toujours (ligne 111).
- Je ne me sens pas respectée par toi, dans mon travail, en tant que personne (ligne 159)

La contre-attaque révèle l'attitude défensive, la peur. Mais à la différence de Dal Pez, il ne semble pas y avoir de haine de la part de Ghalia à l'encontre de Prisca. On a plutôt l'impression que la contre-attaque a pour but de rétablir une certaine parité dans la relation et, encore une fois, de ne pas perdre la face. Et de fait, Prisca insiste beaucoup plus que ne le faisait Fabrizio sur l'objet du conflit, à savoir le fait que Ghalia ait fait entrer quelqu'un chez elle :

36. **Prisca** (*interrompant Rachele.*) Non, et puis le problème n'était pas celui-là, je veux dire. On est en train de parler du fait que tu as fait entrer chez moi des gens sans mon accord...

Il est intéressant de voir comment la contre-attaque débouche sur la circularité de l'interaction. Ghalia essaie de justifier son acte par le fait qu'elle ne soit pas assez payée et que, par conséquent, elle n'ait pas assez d'argent. En réponse, Prisca lui demande comment elle pourrait donner plus d'argent à quelqu'un qui fait entrer des gens dans sa maison, comme il résulte de l'échange suivant :

39. **Ghalia** (*en même temps.*) Mais... moi je n'ai pas l'argent pour héberger quelqu'un... je suis là toujours...

40. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Mais tu as fait quelque chose que tu ne devais pas faire indépendamment que moi je te donne vingt ou que je te donne neuf. Tu me dis que tu veux plus d'argent, mais tu fais entrer des gens dans la maison...

Mais il se pourrait aussi que ces défenses de Ghalia révèlent d'autres problèmes réels, comme il advient parfois dans ce que j'appelle le « hors-sujet ». Quoi qu'il en soit, Ghalia aura réussi à déplacer une bonne partie de la discussion sur cet argument, jusqu'à l'intervention finale :

166. **Ghalia** (*à voix basse.*) Ok, on peut essayer, ok. Mais tu me donnes une augmentation ?

L'attitude défensive n'est évidemment pas propice à une communication constructive. Il en résulte la nécessité, pour le médiateur, de faire tout ce qu'il peut pour réduire la peur. Parmi les choses qu'il peut faire, outre le fait de s'abstenir bien entendu de prononcer des jugements, il y a les entretiens préliminaires, le fait de ne pas employer des mots qui qualifient la personne comme fautive comme le qualificatif de « grave » employé d'entrée par Rachele, la possibilité laissée à la personne de s'adresser au médiateur et non à la partie adverse s'il ne s'en sent pas capable, etc.

La gestion des émotions

J'ai dit plus haut l'importance que j'attachais à une approche non directive, notamment dans la gestion des émotions. C'est un aspect qui touche à l'essence et aux limites de la médiation. Jusqu'où accepter la véhémence ? Certains médiateurs posent même d'entrée comme règle, outre celle de ne pas interrompre l'autre, la modération dans le ton et le fait de ne pas offenser l'autre. Comme dit Michel Lobrot, « le problème n'est pas

la colère, mais le fait qu'elle porte à dire ce que l'on pense ». Est-il donc opportun de poser de telles limites ? Cela pose la question du rôle des émotions dans la médiation. Cette dernière n'est pas un simple débat logique et rationnel. Elle est conditionnée par des émotions intenses qui l'imprègnent du début à la fin. La répression de ces émotions ne les fait pas disparaître et risque même de les exacerber. Ainsi, lorsque Valentina demande à Ghalia de modérer son expressivité :

42. **Valentina** (*interrompant Ghalia.*) Maintenant essayons d'écouter Ghalia qui doit cependant baisser le ton, l'adoucir et parler avec Prisca.

Cette demande ne sera suivie, et c'est peut-être mieux ainsi, d'aucun effet car les deux participantes continueront à s'interrompre avec une certaine charge émotionnelle. Il faut ajouter qu'il y a une dimension culturelle dans le rapport aux émotions et à leur expression. Les cultures méditerranéennes tendent à s'exprimer davantage. Ghalia est tunisienne. En lui demandant de baisser le ton, la médiatrice touche également la manière de s'exprimer de Ghalia. Je pense que l'intervention de Valentina n'avait pas lieu d'être, sauf si Prisca avait elle-même exprimé une gêne dans la manière de s'exprimer de Ghalia, ce qui n'était pas le cas.

Les moments-clés du processus de compréhension

Une fois encore, on voit combien il est difficile de faire accéder les participants à une compréhension empathique l'un de l'autre. Ici, comme souvent, chacun est enfermé dans son propre vécu, imperméable à celui de l'autre. Quand Ghalia dit :

49. **Ghalia.** C'est vrai, je suis venue, tu étais en vacances, moi j'avais les clefs de la maison et j'ai fait venir une personne dormir chez toi. Il ne s'est rien passé. Je ne t'ai rien fait.

Elle semble ne pas comprendre le sentiment de Prisca qui lui répond :

50. **Prisca** (*en même temps.*) Tu as envahi mon intimité.

Ne le comprend-elle réellement pas ou bien ne fait-elle que chercher à sauver la face ? À justifier l'injustifiable ? Toutefois, de part et d'autre, on peut repérer dans la médiation des moments-clés où chacun semble comprendre l'autre. Ce sont un peu comme des tournants dans le cours de la médiation.

En ce qui concerne Prisca, ce moment est celui dont il sera encore question dans le prochain sous-chapitre sur « La valeur des propositions » lorsqu'elle dit :

107. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Mais moi je peux comprendre par exemple... c'est à dire, je peux comprendre ce qui t'a poussée à faire une chose de ce genre. Tu avais un problème à ce moment-là. Moi aussi plein de fois je me suis retrouvée à devoir prendre des décisions rapides pour aider une autre personne. Moi je ne suis pas en train de dire ça. Moi je suis seulement en train de dire que ça m'a semblé un manque de respect. Si au moins tu m'avais dit: "regarde, excuse-moi Prisca, je n'ai

vraiment pas...” Non, tu as maintenu ferme ta position. C’est ça aussi qui m’a mise en colère, parce que moi je peux aussi penser que j’ai perdu confiance en toi et la retrouver, parce que je me rends compte que tu as compris que tu t’es mal comportée. Mais toi tu ne l’as pas fait. Tu as dit: “non, j’ai très bien fait parce que chez nous on raisonne comme ça”. Mais quel raisonnement c’est, ça?

En ce qui concerne Ghalia, ce moment est vers la fin :

153. **Ghalia** (*Ghalia continue à regarder ses ongles, elle semble avoir du mal à affronter le regard de Prisca. Ce n’est que vers la fin de l’intervention qu’elle la regarde brièvement* Oui, moi, je demande... c’est-à-dire... de toute façon... ça va... cette question de la maison, là... un jour, ok... peut-être... j’aurais aussi pu te le demander, effectivement, c’est chez toi, mais, c’est-à-dire, de toute façon, moi je ne me sens pas respectée... (À *Valentina*) par elle (se référant évidemment à *Prisca*).

Ce qui frappe dans ces moments-clés est que les participants n’abandonnent pas pour autant leurs défenses. Ils comprennent, mais il y a toujours un « mais ». Dans le cas de Prisca, elle comprend le geste de Ghalia, mais n’accepte pas qu’elle n’ait pas reconnu ses torts ensuite. Dans le cas de Ghalia, elle dit qu’effectivement elle aurait pu demander à Prisca l’autorisation d’héberger sa copine chez elle, mais elle ajoute que de toute façon elle ne se sent pas respectée. Tout se passe comme si les protagonistes ne voulaient pas abandonner leur attitude défensive trop rapidement. La compréhension de l’autre est présentée comme une concession. Là aussi, il s’agit peut-être de ne pas perdre la face en concédant tout d’un seul coup, comme si derrière l’enjeu du conflit, il y avait l’enjeu plus narcissique « d’avoir raison ». Comprendre l’autre, ne plus l’accabler, c’est changer d’avis, c’est comme avouer qu’on n’avait pas compris, c’est comme avouer qu’on avait tort.

La valeur des propositions

Une fois encore, nous voyons la valeur des propositions que le médiateur peut faire pour amener les participants à exprimer leurs sentiments profonds. Les participants sont rarement en mesure d’exprimer ces sentiments dans leurs interactions avec la partie adverse, trop occupés qu’ils sont à se défendre, mais certaines interventions peuvent les amener à exprimer certaines choses. Nous avons vu cela dans le précédent jeu de rôle et nous en retrouvons une illustration intéressante dans l’échange suivant :

105. **Valentina** (à *Ghalia*.) Moi je dis quelque chose alors. Je voudrais que tu réfléchisses sur le fait que Prisca ne t’aurait pas, dit-elle, refusé cette possibilité. Elle aurait seulement voulu que tu la lui demandes. Alors, peut-être ça n’est pas, disons, une chose qui t’est venue automatiquement, spontanément, mais probablement c’est un soin, une précaution qu’à l’avenir tu pourrais éventuellement chercher à adopter. C’est... on ne te demande pas...
106. **Ghalia** (*interrompant Valentina, regardant ses mains, un peu gênée*.) Peut-être moi... j’avais... C’est-à-dire... Peut-être... moi j’avais vraiment... peur qu’elle me dise non.

Valentina fait à Ghalia deux propositions, une proposition de réfléchir et proposition de prendre un engagement pour le futur. Comme il a été dit dans l'analyse du précédent jeu de rôle, les propositions sont parfois très simples et leur valeur dépend de leur adaptation aux personnes auxquelles elles sont faites. Mais cette valeur n'est pas seulement liée à leur contenu. Dans ce cas précis, la même proposition est faite par l'autre, implicitement ou explicitement, en permanence, à savoir : « comprend moi ». La valeur de la proposition tient aussi au fait qu'elle est formulée par un tiers en qui on a confiance. Le résultat, une fois encore, est édifiant. Quand Ghalia dit qu'elle avait peur que Prisca lui réponde « non » à une éventuelle demande d'hébergement de son amie, elle dit – me semble-t-il – quelque chose d'important. Elle exprime un sentiment qu'elle a eu et qui peut expliquer très bien le comportement qu'elle a adopté par la suite en ne disant rien à sa patronne. Et la réponse de Ghalia semble avoir été reçue par Prisca qui va changer de registre. Elle ne va plus reprocher à Ghalia d'avoir fait entrer quelqu'un chez elle mais de ne pas avoir reconnu ensuite que c'était une erreur. Elle semble donc comprendre ce qu'a ressenti Ghalia au moment où elle a décidé d'héberger son amie chez elle :

108. **Prisca** (*interrompant Ghalia.*) Mais moi je peux comprendre par exemple... c'est à dire, je peux comprendre ce qui t'a poussée à faire une chose de ce genre. Tu avais un problème à ce moment-là. Moi aussi plein de fois je me suis retrouvée à devoir prendre des décisions rapides pour aider une autre personne. Moi je ne suis pas en train de dire ça. Moi je suis seulement en train de dire que ça m'a semblé un manque de respect. Si au moins tu m'avais dit: "regarde, excuse-moi Prisca, je n'ai vraiment pas..." Non, tu as maintenu ferme ta position. C'est ça aussi qui m'a mise en colère, parce que moi je peux aussi penser que j'ai perdu confiance en toi et la retrouver, parce que je me rends compte que tu as compris que tu t'es mal comportée. Mais toi tu ne l'as pas fait. Tu as dit: "non, j'ai très bien fait parce que chez nous on raisonne comme ça". Mais quel raisonnement c'est, ça?

Cela milite une fois de plus, sur le plan méthodologique, pour l'intervention du médiateur. Pas n'importe quel type d'intervention bien sûr. Une intervention qui ne se limite pas à la reformulation et une intervention qui soit « pensée ». Je pense que la médiation a besoin, au niveau méthodologique, d'une véritable théorie de l'intervention. Carl Rogers considérait toute intervention qui n'était pas une reformulation comme « directive », confondant influence et directivité. Les rogériens que je connais assez bien, notamment en Italie, ont évolué. Lors d'une rencontre que j'organisai en 1991 avec Michel Lobrot à la Villa Sant'Ignazio, haut lieu du rogérisme italien, après qu'il eût présenté sa conception de la non-directivité intervenante, certains rétorquèrent : « mais c'est déjà ce que nous faisons ! ». Et effectivement, les rogériens interviennent désormais, et pas seulement en faisant des reformulations. Ils peuvent faire, par exemple, une proposition initiale qui peut être de parler de ceci ou de cela, et si on leur demande pourquoi ils ont fait telle ou telle proposition, leur réponse est qu'elle était destinée à amorcer la pompe, ils utilisent le terme de *stimolo* (stimulation), sans se rendre compte que chaque proposition induit quelque chose qui n'est pas nécessairement voulu par les participants. En ce sens, Rogers avait raison. C'est pourquoi Michel Lobrot a créé les concepts de « non-directivité intervenante » et de « méthode désidérative ». Ces dernières consistent en réalité en

des propositions les plus ouvertes et les moins inductrices possibles, visant à amener les participants à exprimer leurs désirs, à partir de quoi l'animateur pourra faire d'autres propositions, cette fois-ci plus articulées au désir des participants. Ce qu'on peut retenir de ce modèle, c'est l'importance d'être le plus ouvert possible au début et d'être constamment centré sur le désir des participants dans la formulation de telle ou telle proposition ou de telle ou telle intervention, d'une manière plus large. Il ne s'agit donc pas de donner un coup de pied dans la fourmilière pour faire réagir les personnes. Il s'agit de les aider. Et l'analyse de nos jeux de rôle nous donne des indications sur les interventions potentiellement aidantes dans ce contexte particulier, la condition qu'elles ne se heurtent pas au désir des participants demeurant pour moi fondamentale. J'insiste sur le fait qu'il n'y a pas tant de bonne proposition en soi, que de bonnes propositions par rapport à des participants donnés, dans une situation donnée. Ceci dit, dans la formation des médiateurs, le fait pour eux de connaître un certain nombre de propositions possibles leur est certainement utile. Toutefois, ce qui compte, ce n'est pas l'intervention d'un point de vue technique, mais l'esprit qui l'anime. Comme le dit Michel Lobrot : « Les propositions ne sont pas faites en effet pour répondre à un certain schéma, mais pour aider les participants. Elles doivent donc être adaptées à cet objectif et seulement à cela. L'idéal serait qu'elles soient perpétuellement inventées, remodelées, reformulées, réajustées. C'est d'ailleurs ce que nous essayons de faire dans notre pratique. »¹⁷⁰ La valeur des propositions dans la médiation est donc liée premièrement à leur articulation avec le désir de la personne, deuxièmement à la relation de confiance qui s'est établie avec le médiateur et troisièmement seulement à leurs caractéristiques intrinsèques.

Les risques de la traduction

Comme je l'ai dit dans le chapitre sur « La traduction comme critère de la médiation », un risque de la traduction dans la médiation est qu'elle puisse être perçue comme une prise de position de la part du médiateur qui essaie d'amener l'un des participants à comprendre l'autre. Nous avons ici une illustration de ce risque qui se manifeste par le regard, sans équivoque, dans l'échange suivant :

90. **Rachele** (à *Prisca*.) Oui, peut-être Ghalia est-elle en train de dire qu'il y a un autre type de culture, en dessous, que pour eux...
91. **Ghalia** (en même temps que *Rachele*, à *Prisca*, lui montrant *Rachele* de la main comme si celle-ci exprimait exactement ce qu'elle voulait dire.) Eh, c'est exactement ça.
92. **Rachele** (à *Prisca*.) ... quand il y a un rapport de confiance, peut-être on passe outre certains types de demandes, chose que, peut-être, de notre côté nous ne sommes pas habitués à faire, nous sommes habitués à demander.
93. **Ghalia** (à *Prisca*.) Parce que vous, votre propriété, votre maison...
94. **Prisca** (en même temps que *Ghalia* et s'adressant à elle ainsi qu'à *Ghalia* qu'elle perçoit comme alliées.) Mais ça n'est pas une question de propriété. Moi je suis

¹⁷⁰ Lobrot M., *L'écoute du désir*, Paris, Retz, 1989, page 35.

absente pendant quatre jours, et si je décidais de rentrer? À l'improviste ? Ou parce que j'ai mes problèmes ?

Rachele, dans sa tentative de traduction, est prudente. Elle se met même du côté de Prisca quand elle dit : « de notre côté [...] nous sommes habitués à demander. » Est-ce l'effet de Ghalia qui en rajoute en désignant Rachele de la main, comme pour dire à Prisca : « tu vois ce que je veux dire ? » ? Est-ce son renchérissement lorsqu'elle dit : « Parce que vous, votre propriété, votre maison... » ? Le fait est que dans sa réplique, c'est bien à toutes les deux, Rachele et Ghalia, qu'elle s'exprime sur le ton de la défensive.

La directivité

Cette médiation aura été caractérisée par un certain nombre d'interventions directives, à commencer par l'introduction dont il a été question. D'autres interventions sont, dans leur forme tout du moins, assez directives, notamment, et il en a également déjà été question, lorsque Rachele refuse que Ghalia parle avec elle (ligne 35), ou bien encore lorsque Valentina lui demande de baisser le ton (ligne 42). La manière même dont celle-ci lui demande de laisser parler Prisca ligne 87 est assez abrupte :

87. **Valentina** (*avec un geste de la main à l'intention de Ghalia.*) Ghalia, laisse parler Prisca.

Enfin, il y a cette intervention ligne 105 que j'ai décidé de considérer comme une proposition, mais où Valentina exprime *son propre* désir : « Je voudrais que tu réfléchisses sur le fait que... »

Nous avons là un exemple concret du fait que l'on ne peut pas définir la médiation par la méthodologie. Les interventions directives que je viens d'énumérer n'empêchent pas à l'entière interaction de constituer une véritable médiation. Lorsque je dis que la médiation est essentiellement non-directive, par nature en quelque sorte, je me situe au niveau de la liberté des parties d'adhérer ou non à l'offre qui leur est faite ainsi que de conclure un accord ou bien encore de se réconcilier. La non-directivité définit donc la médiation dans son principe et dans ses finalités, mais pas nécessairement dans son processus. Encore que les concepts de non-directivité et de directivité ne soient pas des grandeurs discrètes. Entre non-directivité et directivité, il existe tout un continuum de nuances. Y-a-t-il un moment où la directivité du médiateur dans le processus dénaturerait la médiation ? Je ne le pense pas. Nous serions probablement en présence d'une médiation ratée, mais d'une médiation tout de même. En revanche, si quelque menace obligeait les participants à s'engager dans la médiation contre leur gré ou bien à conclure un accord qui irait contre leur désir, de telles formes de directivité au niveau du principe et des finalités dénaturerait la médiation. On ne pourrait plus alors vraiment parler de médiation. C'est pourquoi, lorsque l'on parle des rapports entre non-directivité et médiation, il est important de préciser à quel niveau l'on se situe.

Les interventions des médiatrices en chiffres

Je me suis livré ici à l'analyse du contenu des interventions des médiatrices en suivant les mêmes règles que pour le cas n°1. J'ai simplement ajouté une catégorie qui est celle des « interruptions des participants par les médiatrices » qui se répétèrent quatre fois.

Le nombre global d'interventions des médiatrices est plus bas que pour le jeu de rôle précédent (40 contre 89). On observe là encore une médiatrice intervenant un peu plus, Valentina, avec 55% des interventions, intervenant plus à la fin qu'au début. Doit-on y voir un phénomène de fatigue du médiateur qui intervient le plus au début, ce qui serait un autre argument en faveur de la co-médiation, celle-ci permettant une sorte de « relai » ?

En dépit du nombre plus faible d'interventions, le trait le plus caractéristique du résultat de cette analyse concerne le nombre de « tentatives de traduction » égal à 11, ce qui représente 28% des interventions, alors que dans le jeu de rôle précédent il ne représentait que 12% des interventions. Ces tentatives de traduction ont été faites par les deux médiatrices, mais nettement plus par Valentina (8 sur 11). On peut aussi observer qu'elles s'adressaient davantage à Prisca qu'à Ghalia (8 contre 3). Cela signifie-t-il que Prisca avait plus de mal à comprendre ? Ou au contraire qu'elle était plus susceptible de comprendre ?

Pour le reste, on peut noter qu'il y a eu très peu de questions, seulement deux, alors qu'elles représentaient 20% des interventions du cas de médiation n°1. Il y a eu une seule hypothèse et aucune élucidation. En revanche, il y a eu un certain nombre de reformulations, huit en tout (soit 20% du total des interventions), davantage, par conséquent, que dans le cas de médiation n°1 où les seules reformulations ne représentaient que 12%.

Les médiatrices ont été moins interrompues dans la présente médiation (17%) que dans la précédente (25%). Ce résultat est un peu surprenant car les interventions des participantes, Ghalia et Prisca, n'ont pas cessé de se chevaucher. Ce résultat est à nuancer avec les « divers » (15%) qui sont presque toutes des interventions avortées que je n'ai pas classées parmi les interruptions car elles n'étaient que des tentatives totalement échouées de s'introduire dans l'interaction entre Ghalia et Prisca. Ces tentatives d'intervention avortées semblaient d'ailleurs ne même pas être perçues par les participantes, ce qui incite à ne pas les classer dans les interruptions. Les médiatrices elles-mêmes ont moins cherché à faire en sorte que les participantes ne s'interrompent pas (5 interventions soit 13% du total) par rapport au jeu de rôle précédent, ce qui va dans le sens de l'hypothèse que je faisais d'une corrélation entre l'attitude des uns et des autres par rapport à l'écoute ou à l'interruption.

Il y a eu peu de propositions, seulement trois, mais c'est l'une d'entre elles qui a eu un impact sur la compréhension de Ghalia vis-à-vis de Prisca.

Tableau 2

INTERVENTIONS DES MÉDIATRICES

Nombre total d'interventions des médiateurs : 40

Rachele : 18

Numéros : 1 ; 4 ; 6 ; 8 ; 10 ; 12 ; 14 ; 20 ; 22 ; 33 ; 35 ; 73 ; 78 ; 88 ; 90-92 ; 95 ; 108 ; 136.

Valentina : 22

Numéros : 5 ; 18 ; 24 ; 42 ; 52 ; 54 ; 56 ; 69 ; 87 ; 103 ; 105 ; 115 ; 117 ; 122 ; 126 ; 128 ; 130 ; 140 ; 142 ; 145 ; 161 ; 164.

Interventions des médiatrices visant à faire en sorte que les participants s'écoutent : 5

Numéros : 4 ; 5 ; 69 ; 87 ; 115.

Interventions sur le fonctionnement de la médiation : 5

Numéros : 1 ; 6 ; 10 ; 35 ; 42.

Interventions des médiatrices interrompues par l'un des participants : 7

Numéros : 1 ; 6 ; 33 ; 35 ; 54 ; 117 ; 130.

Interruptions des participants par les médiatrices : 4

Numéros : 73 ; 103 ; 108 ; 136.

Réponse à une question d'un participant : 1

Numéro : 145.

Reformulations : 8

Numéros : 8 ; 14 ; 18 ; 22 ; 54 ; 56 ; 73 ; 115.

Reformulations déductives ou élucidation : 0

Questions : 2

Numéros : 20 ; 164.

Propositions : 3

Numéros : 24 ; 33 ; 105.

Tentatives de traduction : 11

Numéros : 73 ; 90-92 ; 108 ; 117 ; 122 ; 126 ; 128 ; 140 ; 142 ; 145 ; 161.

Hypothèses : 1

Numéro : 136.

Divers : 6

Numéros : 12 ; 52 ; 78 ; 88 ; 95 ; 104.

CHAPITRE 30:

CAS DE MÉDIATION N°3

Je compléterai cette étude phénoménologique de la situation médiative par l'analyse d'un troisième jeu de rôle mettant en scène la rencontre entre les parties et me limitant, comme pour le second, à en dégager les traits saillants, ceux qui sont à même de nous faire comprendre mieux ce qu'est essentiellement la médiation.

Protagonistes de la rencontre entre les parties

Amedeo, victime

Fausto, auteur de l'infraction

Editta, médiatrice

Petronilla, médiatrice

La scène se déroule auprès du centre de médiation pénale de la ville de Trente, dans le Nord de l'Italie. Les parties sont deux voisins dont l'un, Amedeo, habite au dessus de l'autre. Amedeo a porté plainte contre Fausto pour coups et blessures. Ce dernier l'aurait bousculé, n'en pouvant plus de l'entendre jouer du piano (Amedeo est professeur de musique) et surtout de recevoir l'eau des géraniums arrosés par sa femme et qui tomberait sur le balcon de Fausto.

La rencontre entre les parties

1. **Editta.** Nous sommes ici pour bien comprendre, enfin, quel a été l'emploi de votre... et réfléchir surtout sur ce qui s'est passé, sur la situation qui s'est produite, en somme. En réalité, je vous laisserais la possibilité de parler, de me décrire en somme, ce que vous pensez qu'il s'est réellement passé, non?
2. **Petronilla.** Oui, si peut-être l'un de vous commence...
3. **Amedeo** (aux médiatrices.) Ce qui s'est passé?
4. **Petronilla.** Exactement, à raconter.
5. **Amedeo** (aux médiatrices.) Moi je veux des excuses de ce monsieur parce qu'il s'est permis de monter chez moi et de lever la main. C'est une chose que je ne supporte pas (*il regarde Fausto*), qui n'avait aucun sens, qui n'avait pas de raison, qui n'avait aucun...
6. **Fausto** (à Amedeo.) C'est à voir si je n'avais pas de raison.
7. **Editta** (à Fausto.) Nous lui laissons un petit peu le temps parce que nous voulons encore bien comprendre.
8. **Petronilla.** Oui, si, peut-être, d'abord l'un et puis l'autre vous exposez les différents, divers points de vue, peut-être essayons de...

9. **Amedeo** (*aux médiatrices, lorgnant Fausto à plusieurs reprises.*) Moi je prétends de lui qu'il me fasse des excuses, autrement je poursuivrai cette action. Je n'ai pas l'intention de faire marche arrière parce que je n'accepte pas un comportement de ce type, ce côté physique de la part de cet homme qui se permet de venir dans ma propriété, chez moi et de lever la main.
10. **Petronilla.** Donc il me semble comprendre que vous prétendez des excuses. (*après cette reformulation, la médiatrice jette un regard interrogateur sur Fausto.*)
11. **Fausto** (*à Petronilla.*) Absolument pas. Premièrement parce que je n'étais pas chez lui.
12. **Amedeo** (*à Fausto.*) Tu étais à l'intérieur...
13. **Fausto.** Non, non, nous étions sur le pallier, toi tu es sorti, moi j'ai frappé à la porte, toi tu es sorti et nous avons discuté. Donc nous étions sur le pallier et nous n'étions pas à l'intérieur de chez toi
14. **Amedeo.** Le pallier fait partie de chez moi. Sauf que tu étais à l'intérieur de chez moi.
15. **Fausto.** Mais je n'étais absolument pas à l'intérieur de chez toi. Et puis il est temps que ça cesse. Tu dois dire à ta femme qu'elle doit arrêter, à chaque fois, de mettre cette eau sur les fleurs qui tombe. C'est-à-dire, l'eau tombe, comme par hasard, toutes les fois que ma femme étend le linge sur le balcon, et crac, l'eau qui t'arrive avec.... ça semble fait exprès, ou mieux (*aux médiatrices*): c'est fait exprès, parce que... c'est-à-dire, il y a une limite à tout.
16. **Amedeo** (*à Editta.*) Nous avons une vie tranquille.
17. **Fausto** (*en même temps qu'Amedeo, s'adressant à lui et regardant les médiatrices à la fin de son intervention, comme pour avoir leur assentiment.*) Ça n'est pas mon impression, ça n'est pas du tout mon impression.
18. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) Ma compagne a mis dehors, a mis dehors les fleurs maintenant que c'est le printemps parce que tout l'hiver les fleurs ne sont pas sur le balcon. Par conséquent, non, non, non, absolument pas. Par conséquent elle a mis les fleurs dehors maintenant qu'est arrivée la belle saison et elle les a probablement arrosées, cela je le mets pas en doute, ça ce peut. Il n'empêche que lui est monté avec cette arrogance, avec cette manie de lever la main...
19. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant aux médiatrices.*) Ça fait trois ans que nous sommes dans le même appartement, trois ans que lui vit au-dessus de chez moi et systématiquement ça continue, dehors ces géraniums, elle les met là, c'est systématique, c'est-à-dire, (*à Amedeo*) excuses-moi de quoi? C'est-à-dire, moi je n'arrive pas à comprendre, c'est-à-dire, c'est pas possible.
20. **Amedeo** (*interrompant Fausto.*) Excuse-moi que tu as levé la main.
21. **Fausto.** À part que je n'ai pas levé la main... ça a été une... un contact, une petite poussée, mais rien de bien grave, enfin, il manquerait plus que ça. Il ne sait même pas ce que signifie lever la main.
22. **Editta** (*à Fausto.*) Donc, vous pensez que ça a été un geste irrespectueux...
23. **Fausto.** De la part de qui ?
24. **Editta** (*en même temps.*) ... de la part de monsieur ou de la dame, de l'épouse ? ...

25. **Fausto** (*aux médiatrices.*) Mais c'est un continuel... il harcèle, c'est agaçant, comment puis-je le dire? Et puis il fait... il a cette, ce piano chez lui, pippiripi, à chaque fois, a n'importe quelle heure, il joue, c'est-à-dire, on n'en peut plus, vraiment, c'est-à-dire, moi...
26. **Petronilla**. Donc, ça n'est pas seulement...
27. **Amedeo** (*en même temps et s'adressant à Editta.*) Ceci est la démonstration de la matérialité de cet homme qui ne comprend pas. Moi je joue, oui, effectivement, je joue au conservatoire, etc. L'après-midi...
28. **Fausto** (*interrompant Amedeo.*) Va jouer au conservatoire, pourquoi tu dois jouer à la maison?
29. **Petronilla** (*interrompant Fausto.*) Un moment, écoutons...
30. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) Parce que je donne des cours particuliers certains après-midi, tout en respectant le règlement de copropriété. Il n'y a eu aucun autre copropriétaire qui se soit jamais plaint.
31. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant aux médiatrices.*) Voilà, non, sur cette chose, ça n'est pas vrai, parce que, alors, nous sommes allés aussi trouver le syndic de copropriété, je lui ai fait remarquer cette chose, le syndic l'a réprimandé deux fois. Il lui a dit que les horaires sont précis. Au lieu de ça, dites donc, à trois heures de l'après-midi, le matin.
32. **Amedeo** (*en même temps que Fausto e s'adressant à lui.*) À trois heures de l'après-midi on peut jouer, c'est ça le problème.
33. **Fausto** (*poursuivant et s'adressant toujours aux médiatrices.*) Moi j'ai un enfant en bas âge. Ma femme se réveille toujours avec l'enfant qui pleure, enfin, il donne des cours, il y a des limites à tout, hein...
34. **Petronilla**. Mais le règlement, je peux comprendre ce qu'il dit de spécifique ?
35. **Amedeo** (*interrompant Petronilla pour lui répondre.*) Le règlement prévoit des périodes de respect, justement, de midi à trois heures de l'après-midi, à deux heures et demi même, il me semble, et puis de huit heures du soir jusqu'à six heures du matin. C'est pourquoi l'après-midi, après trois heures, pas tous les jours, je donne des cours de chant et de piano, pas de batterie, de piano.
36. **Fausto** (*faisant un jeu de mots et s'adressant aux médiatrices.*) Oui, mais piano pas du tout parce que c'est *piano*, le piano c'est le piano mais il est fort, plus que *piano*.
37. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) C'est lui qui se plaint dans cet immeuble. Personne ne s'est plaint.
38. **Fausto** (*aux médiatrices.*) Eh bien certes, alors, au-dessus il n'y a personne, à côté il n'y a personne, au-dessous, il n'y a que moi!
39. **Amedeo** (*interrompant Fausto et s'adressant aux médiatrices.*) Et le syndic, qu'est-ce qu'il nous a dit ? Le syndic nous a dit...
40. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant aux médiatrices.*) L'immeuble est composé de deux étages, au-dessus il y a lui, au-dessous il y a moi, je sais pas.
41. **Editta**. C'est sûrement la manifestation d'une gêne.
42. **Amedeo** (*à Editta.*) Oui mais le syndic nous a dit, c'est-à-dire: "respectons les horaires". Les horaires ont été respectés.
43. **Editta**. Oui, oui, oui, certes.

44. **Fausto** (*aux médiatrices.*) Oui, mais il faut un petit peu de compréhension. Moi je lui ai dit plus d'une fois que j'ai un enfant en bas âge, c'est-à-dire, je ne peux pas lui imposer de dormir de telle heure à telle heure, c'est-à-dire. J'essaie de le faire, mais...
45. **Amedeo** (*interrompant Fausto et s'adressant à lui.*) Non, mais aussi de ne pas taper des pieds la nuit peut-être ce monsieur. (*à la fin de cette intervention, Amedeo jette un coup d'œil sur les médiatrices, comme pour observer leur réaction à ce qu'il vient de dire.*)
46. **Fausto** (*regardant Amedeo.*) Mais non, ça n'est absolument pas vrai.
47. **Amedeo** (*s'adressant aux médiatrices.*) C'est plus facile que ce soit lui soit en train de déranger, c'est pourquoi...
48. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant à lui.*) Mon fils est un saint, mon fils est un saint, parce que...
49. **Amedeo** (*interrompant Fausto, ironiquement.*) Il tient probablement de sa mère.
50. **Editta.** Donc les facteurs sont de toute façon...
51. **Fausto** (*interrompant Editta et s'adressant à Amedeo.*) Avec ça qu'est-ce que tu veux dire ? (*À Editta*) Excusez-moi. (*À Amedeo*) Qu'est-ce que tu veux dire par là ?
52. **Amedeo** (*répondant à Fausto.*) Elle a donné à son fils un attribut que je ne reconnais pas en elle.
53. **Editta.** Ramenons la discussion un instant à ce qu'est le but de la situation qui est... il y a sûrement diverses problématiques à...
54. **Amedeo** (*à Editta.*) La problématique est celle-ci: il s'est permis de monter, il a sonné et il m'a poussé, il a levé la main sur moi.
55. **Editta.** Donc...
56. **Fausto** (*à Amedeo, interrompant Editta.*) Non mais tu dois remercier le ciel pour la manière dont les choses se sont déroulées. (*Aux médiatrices, désignant Amedeo du regard*) Il doit remercier le ciel pour la manière dont les choses se sont déroulées. C'est-à-dire, il n'a pas la moindre idée de ce qui va... de ce que signifie... A part qu'il m'a mal répondu: "Mais qu'est-ce que tu veux? Mais vas-t-en!", c'est-à-dire...
57. **Petronilla.** Donc vous aussi vous vous êtes senti offensé?
58. **Fausto** (*à Petronilla.*) Moi je n'avais pas l'intention de monter et de faire qui sait quelle chose, de lui dire pour la énième fois... j'ai peut-être été un peu agité, sûrement agité même.
59. **Amedeo.** Oui, parce que...
60. **Fausto** (*à Petronilla.*) Les choses continuent depuis longtemps. Mais... c'est-à-dire, ça n'est pas possible. Moi j'ai sonné, je lui ai dit: "Enfin, tu n'as pas fini avec, avec, avec cet, cette histoire de, de l'eau sur les plantes, sur les géraniums et tout le reste?". Et lui m'a dit: "Mais qu'est-ce que tu veux? Mais vas-t-en!", Il était presque en train de me mettre à la porte et tout, c'est-à-dire, à un certain point...
61. **Editta.** Cela...
62. **Petronilla** (*en même temps.*) Il me semble comprendre...
63. **Amedeo** (*interrompant les médiatrices et s'adressant à elles.*) Non, non, non, alors, le, je ne savais pas que ma compagne avait mis les géraniums dehors,

premièrement, par conséquent il monte “Tu n’a pas fini avec les géraniums?” Et celui-là me prend...

64. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s’adressant à lui.*) Mais vous vivez, c’est-à-dire, la maison fait soixante-dix mètres carrés, vous n’avez pas un château, un palais de... tel qu’un reste d’un côté ou de l’autre et ne sait pas que... c’est-à-dire...
65. **Amedeo** (*s’adressant à Fausto.*) Les géraniums jusqu’à maintenant n’avaient jamais été sur le balcon. Il monte, il se plaint des géraniums et pour cette chose il lève la main sur moi. (*à la fin de son intervention, le regard d’Amedeo se déplace de Fausto qui l’a interrompu et qui ne l’écoute plus vers les médiatrices.*)
66. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s’adressant à lui.*) Mais tu le sais parfaitement, c’est une chose qu’on répète systématiquement tous les ans, tous les étés, la belle saison arrive.
67. **Editta** (*interrompant Fausto et s’adressant à lui.*) Voilà, peut-être, voilà, peut-être peut-on essayer aussi de chercher où est, quelle est votre demande, l’objectif, peut-être pour voir...
68. **Fausto** (*répondant à Editta.*) Celui qu’il ait plus de respect des voisins, plus de respect ... le seul voisin proche c’est moi, et donc plus de respect des, des situations, enfin. D’accord qu’il y a un règlement de copropriété, d’accord que les horaires sont ceux-là, mais malgré tout cela... Le syndic le lui a même dit, il lui a dit: “C’est vrai que... mais essaye de t’adapter un instant, de vous venir en aide et d’éviter de faire des bruits gênants”.
69. **Petronilla.** Donc il me semble comprendre que vous prétendriez de la part de votre voisin un peu plus de disponibilité, c’est-à-dire qu’il cherche, enfin, que lui aussi...
70. **Fausto** (*répondant à Petronilla.*) Oui, mais vraiment la disponibilité.
71. **Petronilla.** Qu’il vous vienne davantage en aide par rapport à vos besoins.
72. **Fausto** (*répondant à Petronilla.*) Oui, oui, exact, c’est ça.
73. **Amedeo** (*à Editta.*) Moi je demande des excuses parce qu’il m’a levé la main sur moi.
74. **Fausto** (*à Amedeo.*) Il n’en est pas question. (*S’adressant aux médiatrices.*) C’est-à-dire, ou il admet les erreurs qu’il a faites et les erreurs il les a faites, alors peut-être pouvons-nous parler d’excuses, mais si c’est comme ça, absolument pas. Il manquerait plus que ça. Moi je n’ai pas l’impression d’avoir rien fait d’extraordinaire, je n’ai pas levé la main sur lui, parce que si j’avais levé la main sur lui, nous étions...
75. **Amedeo** (*interrompant Fausto.*) Comment tu n’as pas levé la main sur moi?
76. **Fausto.** Non, personne n’a levé la main sur toi.
77. **Editta.** Vous avez sûrement des points divergents sur cette affaire, mais il me semble qu’il y ait de toute façon l’envie de la résoudre, parce que (*à Amedeo*) vous voudriez...
78. **Amedeo** (*interrompant Editta.*) Qu’il déménage? Oui.
79. **Editta.** Non...
80. **Fausto** (*à voix basse.*) Il manquerait plus que ça.
81. **Editta** (*à Amedeo.*) Votre demande initiale, de toute façon, a été qu’il vous fasse des excuses...

82. **Fausto** (*interrompant Editta qu'il n'écoute même pas et s'adressant à Amedeo.*) Mais je voudrais dire, excuse: tu fais ton balluchon et tu t'en vas ailleurs, toi.
83. **Amedeo** (*à Editta.*) Non, moi je prétends qu'il présente des excuses parce que ça n'est pas un comportement civil.
84. **Fausto** (*à Editta.*) C'est lui qui joue du piano...
85. **Amedeo** (*en même temps et s'adressant à Editta.*) Il se met en colère pour n'importe quoi...
86. **Fausto** (*à Editta.*) C'est lui qui met l'eau sur les géraniums, moi je suis en dessous et je suis contraint à subir. Moi je subis cette situation.
87. **Editta** (*à Fausto.*) Peut-être avez-vous des suggestions à faire à votre voisin?
88. **Fausto** (*à Editta.*) Sûrement, la suggestion qu'il a faite, qu'il doit s'en aller de cette maison, un des deux doit s'éloigner. Plus de respect, plus de respect.
89. **Amedeo** (*à Fausto.*) Plus de respect, ça va, c'est possible, mais moi...
90. **Fausto.** Respect lié à la compréhension des situations, c'est-à-dire.
91. **Amedeo** (*à Fausto.*) Mais il n'y a pas de compréhension si vous montez et vous levez la main sur moi. Vous venez chez moi et vous levez la main!...
92. **Petronilla** (*à Amedeo.*) Donc vous voudriez avoir des excuses.
93. **Amedeo** (*répondant à Petronilla.*) Oui, après quoi nous pouvons parler de n'importe quelle autre chose, j'insiste, parce que...
94. **Fausto** (*à voix basse, à Petronilla qui le regarde, avant même qu'Amedeo ait fini son intervention.*) Non, absolument pas.
95. **Amedeo** (*poursuivant sa réponse à Petronilla.*) ... c'est lui qui s'obstine à aller chez le syndic. Le syndic dit : "respectez le règlement", respectons le règlement.
96. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant à Petronilla.*) Le point de départ est faux. On ne peut pas présenter des excuses... J'ai dit, moi je subis cette situation depuis trois ans, ça fait trois ans, trois étés que toujours, constamment, trois ans, été et hiver que, avec ce piano, il continue à jouer, même pendant les horaires, enfin, je veux dire.
97. **Editta** (*à Fausto.*) Mais vous avez cherché, en d'autres occasions, à préciser et à clarifier au travers de, enfin ? ...
98. **Fausto** (*répondant à Editta.*) Mais bien sûr que je le lui ai dit. Alors, mon fils a un an et demi, il a un an et demi, bon. Ça fait trois ans que continue cette histoire. La première année et demie je le lui ai dit, bien ou mal, par rapport à ma femme, elle était enceinte, donc je lui ai fait remarquer qu'elle avait des horaires où elle devait se reposer. Ça a été une grossesse difficile, hein ? Et lui: "oui, oui, oui, oui, oui, oui" et puis il a toujours fait ce qu'il voulait.
99. **Editta** (*s'adressant visiblement surtout à Amedeo.*). Il me semble, de toute façon, qu'il y ait l'envie de la part de tous les deux, peut-être en ce moment d'une manière différente, de trouver une solution à vos exigences, n'est-ce-pas ? Vous, vous avez l'exigence de travailler, de jouer. (*Regardant Fausto*) Monsieur sûrement de mener une vie plus, plus tranquille quand vous rentrez à la maison, n'est-ce-pas, l'enfant, les travaux, beaucoup de choses...
100. **Amedeo** (*répondant à Editta.*) D'accord. Son fils fait beaucoup plus de bruit, et en dehors des tranches horaires, que les après-midi... parce que donnant

des cours de piano, je ne les donne pas à deux heures du matin, ils ont lieu dans le courant de l'après-midi, même pas tous les jours...

101. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant à lui.*) Oui, mais mon fils a un an et demi...
102. **Amedeo** (*interrompant Fausto et s'adressant à Editta.*) Et personne ne s'est jamais plaint, personne ne s'est jamais plaint dans l'immeuble.
103. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant à lui.*) Après avoir mangé, après avoir mangé il doit dormir.
104. **Petronilla** (*s'adressant à Fausto et lui demandant de ne pas interrompre Amedeo.*) Seulement un moment, nous écoutons. Attention, parce que moi je n'arrive pas à comprendre, un instant.
105. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) Personne ne s'est jamais plaint de ceci. Je fais de la musique classique, ces enfants viennent, habituellement l'après-midi, pendant une ou deux heures de cours, je pense, même pas tous les après-midi, enfin, mais au cours de l'après-midi, aussi parce que tous vont à l'école, moi je suis au conservatoire, l'après-midi on fait ça et le soir personne ne vient suivre de cours de piano. C'est pourquoi le laps de temps, le bruit qui peut être causé, tout le reste de l'immeuble est content. Ils disent: "vous nous mettez de bonne humeur quand nous vous entendons jouer, quand nous sentons enfin une maison vivante". Le seul, qui du reste est celui qui fait le plus de bruit dans tout l'immeuble, entre lui, son fils, sa femme, la poussette à toute heure, les tétées, l'ascenseur qui va, les poussettes qui traînent. -O.K. ? C'est lui qui se plaint ! Il est allé chez le syndic, le syndic m'a fait remarquer les horaires. Moi je dis : "les horaires, respectons-les" et... de temps en temps, justement... Et puis, avec cette histoire de sa colère, il monte, et cette histoire de lever la main, ça ne contribue pas à ce qu'il y ait un rapport civil, à mon avis.
106. **Petronilla** (*à Amedeo.*) Moi je comprends la grande passion que vous avez pour la musique, je la sens. (*À Fausto.*) Je voudrais également comprendre, enfin, si aussi de votre part, peut-être, il y a... il y a vraiment cette difficulté à entendre ces...
107. **Fausto** (*interrompant Petronilla pour lui répondre.*) Mais la musique en soi est même agréable. Ça c'est... Je ne dis pas qu'il joue mal ou que... enfin... Ce sont de petites attentions, c'est-à-dire, ici ça n'est pas... le message que je voudrais faire passer est exactement celui-là: les petites attentions, au-delà du règlement. C'est-à-dire, le sens civique, le sens civique va au-delà des règles préétablies.
108. **Amedeo** (*à Fausto.*) Ne me parlez pas de sens civique, vous qui levez la main sur les personnes.
109. **Fausto** (*à Amedeo.*) Mais excusez-moi...
110. **Amedeo** (*interrompant Fausto et s'adressant à lui.*) Alors, la première règle de base est celle-ci et pour moi ici nous revenons sur celle d'avant : les règles civiles. Si vous me dites le problème des fleurs, j'en parlerai avec ma compagne. J'insiste, les fleurs sont mises dehors... maintenant elle les a mises dehors, pendant toute l'année elles ont été à la cave, voilà pourquoi elle a sorti les géraniums maintenant.
111. **Fausto** (*à Amedeo.*) J'ai compris, mais il y a deux étés...

112. **Amedeo** (*en même temps, à Fausto.*) Vous ne pouvez pas vous plaindre.
113. **Fausto** (*poursuivant et s'adressant à Amedeo.*) ...c'est-à-dire depuis deux étés c'est toujours la même chose. L'été arrive, le printemps, vous sortez ces géraniums sur le balcon. Pour l'amour de Dieu, vous pouvez mettre ce que vous voulez sur votre balcon, ça ne me regarde pas. Vous pouvez même installer une serre, c'est pas, c'est pas ça la question. La question est que peut-être pour y mettre l'eau, puisque pour... c'est vraiment physique, c'est une chose physique, si l'eau... vous êtes au deuxième étage, vous mettez l'eau, l'eau descend, moi je suis au-dessous, c'est normal, excusez-moi, hein ? Il me semble même que...
114. **Petronilla** (*à Fausto.*) Donc c'est un problème qui traîne depuis plusieurs années, qui de toute façon n'a jamais été résolu, un juste équilibre n'a jamais été trouvé, qui vous a amené à avoir un comportement peut-être un peu trop excessif vis à vis de monsieur.
115. **Fausto** (*répondant à Petronilla.*) Oui parce que moi je lui ai dit plus d'une fois, j'ai dit: "Mais dis-le-moi peut-être avant, non?", "Fais-le moi comprendre ou à ma femme".
116. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) Moi je ne m'occupe pas des fleurs, le problème c'est aussi ça probablement. Quand il monte, il m'a sauté dessus avec cette histoire, moi je n'ai même pas compris ce qu'il voulait. Sûrement j'ai compris qu'il m'a poussé et qu'il m'a jeté à l'intérieur de la maison. Cela est ce dont je me plains. Qu'est-ce que j'en sais des fleurs ? Ça c'est une autre chose. Dans le sens, cette... je l'ignorais, je ne m'occupe pas des fleurs, je peux même le faire remarquer à ma compagne, je peux aussi...
117. **Fausto** (*regardant les médiatrices.*) D'accord, mais, "je peux", c'est-à-dire, qu'est-ce que ça veut dire "je peux"? (*S'adressant à Amedeo.*) Excusez-moi, excuse-moi, "je peux". C'est-à-dire, tu vis avec ta femme, avec ta compagne, moi je l'appelle ta femme, bon, mais, tu ne peux pas dire: "je peux aussi dire à ma compagne de faire attention". Non, tu dois lui dire à ta compagne qu'elle doit faire attention, autrement là on n'en sort plus, excuse-moi hein !
118. **Editta** (*à Fausto, désignant Amedeo du regard.*) Oui, mais la profonde disponibilité à vouloir de toute façon ...
119. **Fausto** (*à Editta.*) De la part de qui?
120. **Editta** (*répondant à Fausto puis s'adressant à Amedeo.*). De la part de monsieur à... désormais, je suis assez... de dire à sa compagne, de partager avec elle ce moment, d'arroser les fleurs de manière à...
121. **Amedeo** (*interrompant Editta et s'adressant à elle.*) Non, moi je ne partage pas d'arroser les fleurs. Pour moi... les fleurs ne m'intéressent pas. Ça n'est pas une chose à laquelle... Ni je les regarde, ni je sais si elles sont là, ni, ni, ni jamais je les soigne. Je peux lui dire de faire attention à les arroser, ça oui. Voilà, en tenant compte que...
122. **Fausto** (*interrompant Amedeo et interrogeant Petronilla.*) Oui mais moi je ne peux accepter le "je peux". Qu'est-ce ça veut dire "je peux"? C'est-à-dire, pour moi ça n'est pas une chose qui est une possibilité.
123. **Petronilla** (*interrompant Fausto et lui répondant.*) Le "je peux" toutefois est une volonté.

124. **Fausto** (*répondant à Petronilla.*) D'accord mais il semble presque que la chose soit aléatoire: "je peux, je pourrais, si ça me va..." C'est-à-dire, mais c'est pas comme ça que ça fonctionne.
125. **Petronilla** (*à Fausto.*) Donc vous prétendez quelque chose de plus qu'une simple...
126. **Fausto** (*interrompant Petronilla et lui répondant.*) Certes, n'est-ce-pas. Moi j'exige, come je lui ai dit, que, enfin, je regrette ce qui s'est passé il y a quelques semaines, la même chose, enfin. J'exige qu'il me dise: "Je dirai à ma compagne qu'avant de mettre l'eau sur les géraniums et ainsi de suite, tu donnes deux coups de balai sur le plancher". Comme ça ma femme qui est en dessous comprend...
127. **Amedeo** (*à Fausto.*) Et elle se plaint du bruit.
128. **Fausto.** ... et elle enlève les choses. (*À Amedeo.*) D'accord le bruit, celui-là, ça c'est une autre chose qui s'ajoute. Mais la chose fondamentale est celle-là. (*À Petronilla.*) Ça semble fait exprès. Ma femme met le linge dehors et trac, c'est-à-dire, c'est pas possible. Elle doit déjà faire une marée de machines à laver par jour, parce qu'évidemment mon fils a un an et demi. Si ça doit être multiplié par deux... Moi je consomme plein d'eau, d'énergie électrique.
129. **Amedeo** (*à Fausto.*) Qu'est-ce que ça peut vous faire? C'est vous qui la payez l'eau?
130. **Fausto** (*répondant à Amedeo mais jetant plusieurs fois un coup d'œil en direction de Petronilla.*) Bien sûr que c'est moi qui la paye, c'est moi le propriétaire de la maison. La maison m'appartient, les factures sont à mon nom.
131. **Amedeo** (*à Fausto.*) Non, moi je pensais à l'eau de mes fleurs. Je n'avais pas compris.
132. **Fausto** (*à Amedeo.*) Non, non, de la machine à laver, je parlais de la machine à laver.
133. **Petronilla** (*à Amedeo.*) Donc, tout à l'heure, de toute façon, monsieur a présenté une demande, vous pensez que ce soit une chose faisable ou bien? ...
134. **Amedeo** (*répondant à Petronilla.*) Moi j'ai déjà dit que je ne m'occupe pas des fleurs. S'il doit casser les pieds à tout moment...
135. **Petronilla** (*en même temps.*) Que ce soit faisable, de toute façon, de le communiquer à votre femme ?
136. **Amedeo** (*poursuivant.*) ... pour toutes les choses possibles et imaginables et cela, pour lui, j'ai l'impression que c'est une chose...
137. **Fausto** (*en même temps, à Petronilla.*) Oui, mais alors si c'est comme ça, je m'en vais...
138. **Amedeo** (*poursuivant e s'adressant aux médiatrices.*) ... importante, je répète, je peux le dire à ma compagne, je ne peux pas le lui imposer, certainement je le lui dirai, de faire attention, comme ça je rappelle...
139. **Fausto** (*à Amedeo.*) Oui, mais il doit y avoir un engagement formel, il doit y avoir un engagement formel. C'est-à-dire, toi tu dois me dire : "moi je parlerai avec ma compagne et je ferai tout ce qui est dans mes possibilités pour faire inculquer à ma compagne que je dois, que je dois te prévenir, je dois te faire prévenir avant qu'elle mette l'eau sur les géraniums." Ça c'est pour ta compagne. Pour toi le problème est toujours celui du piano. Ça aussi ça rentre en ligne de compte. Ici les choses s'additionnent. (*Aux médiatrices*)

Moi je ne suis pas fou. On peut en parler au travail, tous me dépeignent comme une personne tranquille, douce. J'ai d'excellents rapports avec tout le monde. J'ai des problèmes seulement avec lui.

140. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) C'est relatif. J'insiste. Si pour ne pas être poussé, je dirai à ma compagne: "fais attention, nous ne pouvons traiter, je ne saurais comment l'appeler, faisons cette œuvre de... pour ce monsieur qui ne comprend pas autre chose, faisons mourir ces fleurs de soif..."
141. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant aux médiatrices.*) Non mais si c'est comme ça, c'est-à-dire... ça ce sont des offenses, ce sont des offenses implicites celles-là. Ça ce sont des offenses.
142. **Editta** (*à Amedeo.*) Un peu de modération enfin, abaissons les termes.
143. **Fausto** (*en même temps.*) Qu'est-ce que ça veut dire que je ne comprends pas et des choses de ce genre ?
144. **Editta** (*à Amedeo.*) Nous sommes ici pour nous comprendre, je pense.
145. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) C'est-à-dire, il m'a pris, il a levé la main sur moi pour de l'eau sur des fleurs! Mais vous vous rendez compte ?
146. **Fausto** (*à Amedeo.*) Mais ça n'est pas seulement pour ça !
147. **Editta.** De toute façon, l'objectif d'aujourd'hui, me semble-t-il, ici, est de chercher à mieux comprendre et à trouver, pour vous, avec vous, la bonne manière, enfin, le bon moyen de s'expliquer et pour aller de l'avant et vivre sereinement.
148. **Fausto** (*interrompant Editta et s'adressant à elle.*) Moi, un pas, je l'ai fait.
149. **Editta** (*à Fausto.*) Vous qu'est-ce... voilà... peut-être faisons comme ça. Peut-être faites une proposition bien claire, afin que, afin qu'il puisse l'accueillir de la meilleure des façons possibles et (*à Amedeo*) vous en faites de même, vous aussi, peut-être, enfin. On peut la réévaluer ensemble.
150. **Amedeo** (*à Editta, regardant Fausto à la fin de l'intervention.*) Oui, moi je peux dire que, à partir du moment où il me semble avoir compris qu'il se soit excusé pour cette scène qu'il m'a faite, dont je ne comprends pas encore bien les raisons, vu que ça ne s'adressait pas à moi, je peux dire à ma compagne de faire attention quand elle arrose les fleurs, de ne pas causer de dommages à sa dame, point. Dans le même temps, comme j'ai toujours fait, je me tiendrai aux horaires de respect pour pouvoir donner ces leçons de piano qui font partie de ma profession.
151. **Petronilla** (*à Fausto.*) Qu'est-ce que vous en pensez?
152. **Fausto** (*à Petronilla.*) Nous y sommes presque. Ça pourrait aller. Je n'ai pas obtenu ce que je voulais. Je lui ai présenté mes excuses, enfin.
153. **Amedeo.** Vous m'avez présenté des excuses, mais vous avez levé la main sur moi.
154. **Fausto** (*reconnaissant les faits.*) Oui, oui.

CHAPITRE 31:

ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES

Le conflit

L'imbrication

Les relations de voisinage constituent un bon pourcentage des conflits sociaux ainsi que de ceux qui, en Italie, se retrouvent devant le juge de paix. Être voisin, c'est être proche, et être proche, c'est être « imbriqué », au sens que Michel Lobrot donne à ce concept qu'il a lui-même créé et qu'il définit ainsi : « Par définition, je dirais que nous sommes imbriqués avec les personnes et les choses qui partagent avec nous une certaine portion de l'univers physique et qui, de ce fait, peuvent nous menacer dans notre existence ou que nous pouvons menacer dans leur existence, ou encore qui peuvent subir les mêmes menaces que nous. »¹⁷¹ Les conséquences de cette proximité et de cette interdépendance physique nuisent à la perception de l'autre, tantôt idéalisé, tantôt diabolisé. Cette interdépendance constitue évidemment un facteur de conflits. Comme cela se produit parfois dans les familles, on a tendance à ne pas affronter les problèmes à cause des graves conséquences que cela pourrait entraîner au niveau de la relation. Se fâcher avec un inconnu, ce n'est pas comme se fâcher avec son voisin que l'on est amené à croiser tous les jours et dont, dans une certaine mesure, on dépend. On voit bien dans le présent jeu de rôle que si la femme d'Amedeo arrose ses géraniums, de l'eau peut couler sur le balcon du voisin du dessous, Fausto. Si Amedeo joue du piano, Fausto peut être dérangé, cela peut empêcher son fils en bas âge de dormir, etc. Il y a donc une tendance à ménager ses voisins pour avoir la paix et quand un problème se pose, la réaction est rarement immédiate. La plupart du temps, la personne gênée ronge son frein et se retient d'intervenir. Elle peste en silence. Elle se charge de tensions, un peu comme une cocotte minute, jusqu'au jour où elle intervient, explosant littéralement et de manière disproportionnée. C'est probablement ce qui s'est passé dans le présent conflit déclenché par l'eau qui coulait de l'étage du dessus, mais dont la manifestation révèle tant de frustrations accumulées dont certaines vont s'exprimer au cours de la médiation comme la gêne occasionnée par le piano. La victime demande simplement des excuses alors que l'auteur de l'infraction demande des engagements pour que la gêne occasionnée par son voisin cesse. L'imbrication crée une situation particulière quant à l'enjeu de la médiation. On ne peut parler de réconciliation compte tenu que les parties n'avaient pas de relation d'amitié avant le conflit, mais l'enjeu de la médiation va au-delà d'un simple accord négocié dans la mesure où les mêmes parties, si elles n'ont pas de relations amicales, n'en sont pas moins des voisins, donc amenés à se voir régulièrement et à dépendre, d'une certaine manière, l'un de l'autre.

¹⁷¹ Lobrot M., *L'influence des modèles*, Éditions Psy-Énergie, Les Lilas, 1986, pp. 45-46.

La valeur symbolique du passage à l'acte

On sent qu'Amedeo donne une importance particulière au passage à l'acte physique de Fausto. :

« Je n'accepte pas [...] ce côté physique de la part de cet homme qui se permet [...] de lever la main. » (Ligne 9) On a souvent tendance, dans les coups et blessures ou même simplement dans les voies de fait à s'attacher à la matérialité de l'acte pour en apprécier la gravité. Il conviendrait en revanche de se centrer sur la signification donnée par la victime à un tel acte. L'importance qui lui est donnée n'est pas nécessairement proportionnelle à sa gravité. Chaque victime a sa manière de vivre le dommage qu'elle a subi et cela est vrai également pour les agressions physiques. Fausto a levé la main sur Amedeo et l'on sent dans le discours de ce dernier que le passage à l'acte physique constitue pour lui le franchissement d'une limite inacceptable, alors que pour Fausto, ce qui s'est passé est dérisoire. « Tu ne sais même pas ce que signifie lever la main. » (Ligne 21) dit-il à Amedeo. Au cours de cette médiation, les participants vont tenter de définir cet aspect de la situation. Il est important, dans la médiation, que le médiateur n'impose pas aux participants son propre jugement de valeur quant à la gravité de l'acte qui, d'un point de vue subjectif, est toujours relative.

La contre-attaque

On retrouve le même schéma que dans les deux précédents conflits, à savoir que l'auteur de l'infraction se pose à son tour en victime et contre-attaque. Cela est presque une constante dans les situations conflictuelles, mais on peut s'en étonner dans un contexte censé être le lieu où devrait se négocier une réparation. Ces jeux de rôle reflètent tout à fait une réalité italienne que je connais bien. Les médiations entre adultes sont presque toujours le lieu de contre-attaques et même de contre-plaintes où les rôles de victime et d'auteur des faits sont régulièrement partagés.

Le procès d'intention

Une autre caractéristique du conflit que nous retrouvons ici est la tendance à noircir l'autre. Cela se manifeste notamment par l'attribution d'une intentionnalité à « l'agresseur ». J'ai également observé cela lors des innombrables stages de formation à la gestion des conflits que j'ai animé dans ma carrière. Le contrevenant n'est pas seulement contrevenant, mais il le fait également exprès. Il a donc des intentions mauvaises. La « victime » s'en sent d'autant plus agressée. Je mets les termes « d'agresseur » et de « victime » entre guillemets car les rôles s'intervertissent et ne correspondent pas toujours à ceux qui ont amené les protagonistes du conflit devant le juge. On trouve une illustration de cette attribution d'intentionnalité lorsque Fausto déclare : « C'est-à-dire, l'eau tombe, comme par hasard, toutes les fois que ma femme étend le linge sur le balcon, et crac, l'eau qui t'arrive avec.... ça semble fait exprès, ou mieux: c'est fait exprès, parce que... c'est-à-dire, il y a une limite à tout. » (Ligne 15).

L'introduction de la médiation

Dans l'introduction de la présente médiation, il n'est pas fait explicitement allusion à ce qui s'est passé comme dans le cas de médiation n°2. Toutefois, il y est fait implicitement allusion quand Editta propose de « réfléchir sur ce qui s'est passé, sur la situation qui s'est produite » (ligne 1). Elle précise sa proposition en demandant de « décrire en somme, ce que vous pensez qu'il s'est réellement passé. » (Ligne 1) Et quand Amedeo demande :

3. **Amedeo.** Ce qui s'est passé?

Petronilla renforce l'induction à parler des faits et non des sentiments :

4. **Petronilla.** Exactement, à raconter.

Il s'agit donc d'une introduction plus centrée sur le problème que sur la personne ou sur le processus comme c'était le cas dans la médiation n°1. La seule intervention centrée sur la personne est la proposition de fait Petronilla au début :

2. **Petronilla.** Oui, si peut-être l'un de vous commence...

Mais très vite Editta se recentre sur le problème qu'elle veut comprendre :

7. **Editta** (à Fausto.) Nous lui laissons un petit peu le temps parce que nous voulons encore bien comprendre.

Et Petronilla enchaîne en parlant de « point de vue », concept dont j'ai pu souligner par ailleurs les connotations plus perceptives qu'émotionnelles :

8. **Petronilla.** Oui, si, peut-être, d'abord l'un et puis l'autre vous exposez les différents, divers points de vue, peut-être essayons de...

Editta ne propose pas à Fausto de laisser à Amedeo un peu de temps *pour qu'il puisse s'exprimer*, mais *pour que les médiatrices puissent comprendre*, ce qui est louable, mais renforce l'idée que le problème est au centre de la médiation.

Dans *L'écoute du désir*, Michel Lobrot consacre tout un paragraphe à l'importance des débuts. Il se situe dans le contexte de la formation et de la psychothérapie mais ce qu'il dit là vaut tout aussi bien pour la médiation, tout du moins dans une perspective non directive intervenante. « Le principe - dit-il - est que, dans les débuts surtout, rien ne doit être forcé, programmé, induit, ou le moins possible. Ceci n'est pas facile car le spécialiste vers qui on vient a, à ce moment-là surtout, tendance à se sentir anxieux, à appréhender ce qui va se passer, à se sentir exagérément responsable. Il lui est difficile d'avoir la détente suffisante pour justement ne pas faire pression, ne pas orienter lui-même la situation. »¹⁷² Il se peut que les participants de la médiation aient envie de s'en tenir aux faits, mais il se peut tout aussi bien qu'ils aient envie d'exprimer d'autres choses. Je sais, au travers d'une expérience de vingt-cinq ans de pratique de la psychothérapie, mais également et peut-être encore davantage au travers de mon expérience en tant que participant qu'il suffit d'un rien pour orienter le discours d'une

¹⁷² Lobrot M., *L'écoute du désir*, Paris, Retz, 1989, page 28.

personne. Certes, elle peut revenir à ce qu'elle voulait réellement dire au début, mais elle est en quelque sorte détournée pour un temps plus ou moins long de ce qu'elle voulait vraiment exprimer. Et cette déviation est renforcée dans le cas de la médiation par l'effet qu'elle produit également sur tous les participants. Si le participant se laisse influencer par l'induction du médiateur, c'est par une forme de dépendance, mais aussi parce que ce qu'il lui propose lui convient aussi, en quelque manière. Sauf que ce n'est pas cela qu'il voulait exprimer et si l'on admet que la personne sait intuitivement mieux que quiconque ce qui est le plus important pour elle, tout ce qui la détourne de son désir ou de ce qu'elle voulait exprimer est contre-productif.

La diffusion du conflit

On peut être frappé au début de ce cas de médiation par la polémique qui s'y développe sur le fait de savoir si les faits ont eu lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de chez Amedeo, alors que ceux reprochés à Fausto sont d'avoir frappé Amedeo. Il est courant et presque banal d'observer que, dans les conflits, les parties cherchent tous les prétextes pour se disputer. Ceci est un fait et il reste à l'expliquer. Pour cela, on peut faire certaines hypothèses.

La première qui me vient à l'esprit est celle de l'irradiation, un concept créé par Michel Lobrot et qui dénote une tendance des états psychologiques, soit positifs, soit négatifs, à « irradier » la totalité du psychisme. J'emploierai ce concept dans un sens un peu différent. Si l'autre est mauvais parce qu'il m'a frappé, alors il n'est pas seulement mauvais parce qu'il m'a frappé, mais il est également mauvais pour tout un tas d'autres raisons. Si l'autre a tort, il n'a pas seulement tort parce qu'il laisse couler de l'eau sur mon balcon. Il a tort sur toute la ligne. Il y a comme une généralisation du sentiment négatif (ou positif dans le cas de l'idéalisation) à toute la personne.

Une autre hypothèse est que les parties auraient envie d'en découdre. Elles auraient besoin d'agresser la personne avec laquelle elles sont en conflit et chercheraient n'importe quel prétexte pour exprimer cette agressivité. « Qui veut noyer son chien l'accuse de la rage » dit le proverbe. Le fond du problème est peut-être là. Je ne suis pas en colère parce que l'autre est entré chez moi. L'autre « est entré chez moi » parce que je suis en colère.

Une troisième hypothèse est que lorsque le conflit éclate, il constitue l'occasion d'une sorte de « catharsis » où chacun exprime toutes les frustrations qu'il a dû subir et, en quelque sorte, « vide son sac ». On appelle cela en italien *sputare il rospo* (littéralement « cracher le crapaud ») Tout se passe comme s'il profitait de l'occasion pour se libérer de tout ce qu'il avait jusque là retenu.

Cette diffusion ne concerne pas seulement les objets de conflit mais atteint également la partie adverse ou ses proches par le moyen d'attaques personnelles. Ainsi, lorsque Amedeo fait de l'ironie dans l'échange suivant :

48. **Fausto** (*interrompant Amedeo.*) Mon fils est un saint, mon fils est un saint, parce que...
49. **Amedeo** (*interrompant Fausto, ironiquement.*) Il tient probablement de sa mère.
50. **Editta**. Donc les facteurs sont de toute façon...
51. **Fausto** (*interrompant Editta et s'adressant à Amedeo.*) Avec ça qu'est-ce que tu veux dire ? (*À Editta*) Excusez-moi. (*À Amedeo*) Qu'est-ce que tu veux dire par là ?
52. **Amedeo**. Elle a donné à son fils un attribut que je ne reconnais pas en elle.

Il se rattrape de justesse avec l'intervention 52, mais il a fortement risqué d'envenimer la situation par cette boutade ironique dont on a vu qu'elle constituait un des facteurs de conflit.

Le cas des personnes impliquées dans le conflit

L'infraction qui est à la base de la présente médiation concerne Amedeo et Fausto qui aurait levé la main sur lui. Toutefois, tout au long de la rencontre entre les deux participants de la médiation, il est question de deux autres personnes qui sont la compagne d'Amedeo et l'épouse de Fausto. Certes, *stricto sensu* Amedeo est la victime et Fausto l'agresseur, et nous sommes dans une médiation pénale dont le but est la réparation par l'agresseur du dommage subi par la victime. Toutefois, ici comme dans d'autres cas, les personnes proches des protagonistes exercent parfois sur ceux-ci une influence énorme qui conditionne la médiation d'une manière rigide. Leur position ne peut évoluer au cours de la médiation puisque ces personnes n'y participent pas. Dans ce cas précis, si ces personnes participaient à la médiation, c'est tout le groupe constitué par les deux couples qui évoluerait. En Australie, le *Family group conferencing* qui réunit victime et auteur de l'infraction ainsi que membres de la famille et ami(e)s de chacune des parties a été pensé initialement dans le cadre de médiations pénales auprès des mineurs, mais il pourrait également être imaginé dans le cadre d'autres conflits.

Il reste à évaluer si la présence dans une médiation, pénale ou autre, de toutes les personnes impliquées dans un conflit est de nature à faciliter sa résolution ou bien à la compliquer. Leur absence peut placer les participants dans la position classique des représentants d'un groupe ou d'une institution dans le cadre d'une médiation, position dans laquelle ces représentants ne parlent pas seulement en leur nom personnel, mais également au nom de personnes absentes qui ont des intérêts matériels, affectifs ou moraux dans la résolution du conflit. Ces représentants ne sont pas totalement libres car ils ne s'expriment pas seulement en leur nom propre et cela a bien sûr des effets sur le processus de médiation. Leur présence, en revanche, rendrait leur influence sur le cours du conflit évolutive dans la mesure où ces personnes interviendraient elles-mêmes dans une communication sur un sujet qui, de toute façon, les concerne. Tout cela militerait donc plutôt en faveur de leur participation mais, une fois encore, je pense qu'il faut éviter toute position rigide dans la mesure où, suivant le cas, la présence d'autres personnes impliquées dans le conflit peut être souhaitable ou pas. Je pense que ce sont les personnes directement

intéressées qui devraient, d'un commun accord, décider d'intégrer ou non d'autres personnes, en faisant valoir les motivations de telle ou telle présence.

Une telle formule poserait un certain nombre de problèmes techniques, notamment celui des entretiens préliminaires qui sont pour moi importants et qui s'en trouveraient d'autant accrus en nombre. D'autre part, il faudrait veiller à la parité numérique des parties de manière à éviter qu'un groupe moins nombreux soit mis ipso facto sur la défensive. Toutefois, c'est une possibilité que je n'exclurais pas a priori. Dans le présent jeu de rôle, il est en effet presque gênant de voir ces deux hommes décider d'un problème qui ne concerne pas qu'eux, la preuve en est qu'ils ne cessent de faire référence à leurs partenaires respectives et que l'exigence de Fausto est qu'Amedeo demande à sa *compagne* de prévenir sa *femme* avant d'arroser les géraniums ! La solution même du problème ne dépend pas seulement d'Amedeo puisqu'il déclare :

138. **Amedeo** (*poursuivant.*) ... importante, je répète, je peux le dire à ma compagne, je ne peux pas le lui imposer, certainement je le lui dirai, de faire attention, comme ça je rappelle...

Enfin, même en supposant que la médiation améliore les relations entre Amedeo et Fausto, leurs partenaires sont restées en dehors du processus de communication et compte tenu qu'elles sont « imbriquées » en tant que voisines, il n'est pas certain que cette amélioration du rapport entre les hommes s'étende à leurs partenaires. La médiation pénale se devrait de voir un peu au-delà de sa visée réparatrice toutes les fois où c'est possible et de toutes les manières possibles.

Le rôle de support du médiateur

J'ai déjà dit dans l'analyse du premier jeu de rôle que dans la médiation, chaque intervention est en réalité bi-adressée. Nous sommes parfois face à ce qui ressemble à un croisement de tropes communicationnels lorsque l'un des participants s'adresse au médiateur pour exprimer une demande à laquelle l'autre répond...s'adressant toujours lui-même au médiateur. Nous en trouvons un exemple édifiant dans l'échange suivant qui passe par le médiateur :

9. **Amedeo** (*aux médiatrices, lorgnant Fausto à plusieurs reprises.*) Moi je prétends de lui qu'il me fasse des excuses, autrement je poursuivrai cette action. Je n'ai pas l'intention de faire marche arrière parce que je n'accepte pas un comportement de ce type, ce côté physique de la part de cet homme qui se permet de venir dans ma propriété, chez moi et de lever la main.
10. **Petronilla.** Donc il me semble comprendre que vous prétendez des excuses? (*après cette reformulation, la médiatrice jette un regard interrogateur sur Fausto.*)
11. **Fausto** (*à Petronilla.*) Absolument pas. Premièrement parce que je n'étais pas chez lui.

Amedeo parle de Fausto à la troisième personne, s'adressant aux médiatrices, pour dire qu'il prétend des excuses. Petronilla fait une reformulation et jette un coup d'œil en direction de Fausto comme pour voir sa réaction. Ce dernier lui répond en

s'adressant lui aussi à elle, et en parlant lui aussi d'Amedeo à la troisième personne. Le médiateur est aussi celui auquel on peut s'adresser tout en s'adressant à l'autre sans lui faire face. Notons un fait très important qui est que cela limite les interruptions et autres chevauchements. La présente médiation est manifestement caractérisée par le fait que les parties s'adressent davantage aux médiatrices qu'à l'autre participant. Elle permet d'observer très clairement l'usage que les participants peuvent faire du médiateur en s'adressant à lui au lieu de s'adresser à l'autre. L'observation du regard est intéressante à cet égard. On voit, presque systématiquement, chacun des deux participants s'adresser aux médiatrices tout en observant la réaction de l'autre participant du coin de l'œil. Il ne s'agit donc pas d'une communication privée avec le médiateur de laquelle l'autre participant serait exclu ou vis-à-vis de laquelle il serait réduit à la position de *by-stander*. Il ne s'agit pas non plus d'un trope communicationnel pur et simple. Chacun des participants s'adresse bel et bien au médiateur, tout en sachant que l'autre participant reçoit également le message. De la même manière, on voit parfois les mêmes participants s'adresser l'un à l'autre en jetant un coup d'œil de temps en temps sur l'une ou l'autre médiatrice, un peu comme l'enfant qui s'aventure vers quelque chose qui l'attire, mais qui en même temps lui fait peur, et cherche à se rassurer, par le regard, sur la présence de ses parents et surtout de leur regard sur lui. Les parties utilisent le médiateur comme « base de sécurité » au sens de Ainsworth. Je pose l'existence d'un continuum entre les deux positions extrêmes que sont la communication exclusive avec le médiateur reléguant l'autre participant au rôle de *by-stander* et le trope communicationnel où le médiateur n'est pas le destinataire réel du message. Et c'est le participant qui gère ce dosage allocutoire en fonction de ses besoins, de ses peurs, de ses désirs. Nous sommes ici en présence d'un aspect fondamental de la médiation qui réside dans l'usage que les parties font du médiateur, indépendamment des interventions de celui-ci. En outre, ce dernier, par ce seul fait que les parties peuvent s'adresser à lui, établit une distance entre elles. Nous retrouvons là le paradoxe du médiateur qui sert à créer une distance, la juste distance qui résulte des forces contraires que sont le désir et la peur de rencontrer l'autre, tout en permettant de rapprocher les personnes. La situation triangulaire permet une dilution du dialogue dans un trilogue et même, dans ce cas précis, un tétralogue, rendant le rapport à l'autre moins contraignant ou moins opprimant.

La médiation en termes interactionnistes et la loi

Nous avons vu dans la partie « Le conflit et la gestion des conflits » qu'un des facteurs résolutifs du conflit était de témoigner de la considération pour l'autre et que l'un des moyens d'y parvenir était de ne pas se retrancher derrière des règles formelles. Nous avons également vu dans l'analyse du premier jeu de rôle, dans le sous-chapitre « Le discours du droit vs le discours des émotions », l'impossibilité de sortir de certains conflits par le seul recours au droit. C'est d'ailleurs ce qui distingue les méthodes juridictionnelles de résolution des conflits des modes alternatifs de

résolution des conflits. Les règles sont faites pour éviter les discussions, elles sont donc faites pour éviter de devoir communiquer. Une réplique classique est : « c'est le règlement, je ne veux pas le savoir. » C'est une version moderne du *Dura lex, sed lex* des Romains. Réplique très frustrante car elle ne laisse aucune possibilité d'expression à son destinataire. Seule la communication peut permettre à des parties adverses de sortir du conflit interpersonnel, même là où des règles semblaient devoir mettre tout le monde d'accord. L'insuffisance du règlement de copropriété pour résoudre le conflit en est une illustration. Dans le présent jeu de rôle, Amedeo se croit à l'abri de tout problème dès lors qu'il respecte ledit règlement, mais il n'en est pas ainsi. Un syndic rencontré lors d'un séminaire de conclusion d'un projet intitulé *Territoires en réseaux pour l'accès au logement* dans la ville de Modène en juin 2010 me disait qu'il gérait des personnes et non des immeubles. Malheureusement, sa vision médiatrice est rarement partagée par ses collègues qui, dans le meilleur des cas, produisent des règlements d'immeuble dont la présente médiation nous montre les limites. Dans l'exemple suivant, on voit que, faute d'entrer dans le monde subjectif de l'autre, Amedeo ne parvient pas à s'acheminer vers la recherche d'un accord et encore moins de la création d'un rapport de bon voisinage :

42. **Amedeo.** Oui mais le syndic nous a dit, c'est-à-dire: respectons les horaires". Les horaires ont été respectés.

43. **Editta.** Oui, oui, oui, certes.

44. **Fausto.** Oui, mais il faut un petit peu de compréhension. Moi je lui ai dit plus d'une fois que j'ai un enfant en bas âge, c'est-à-dire, je ne peux pas lui imposer de dormir de telle heure à telle heure, c'est-à-dire. J'essaie de le faire, mais...

Plus loin, Fausto dans l'intervention suivante définit très bien le problème de l'opposition entre les règles et la communication :

68. **Fausto.** Celui qu'il ait plus de respect des voisins, plus de respect ... le seul voisin proche c'est moi, et donc plus de respect des, des situations, enfin. D'accord qu'il y a un règlement de copropriété, d'accord que les horaires sont ceux-là, mais malgré tout cela... Le syndic le lui a même dit, il lui a dit: "Ça va que c'est, mais essaye de t'adapter un instant, de vous venir en aide et d'éviter de faire des bruits gênants".

Cet exemple nous montre que le paradigme de la loi n'est pas adapté à la médiation où il ne s'agit pas de juger mais de comprendre. L'un des enjeux de la médiation est de faire passer les participants du registre de la loi dont le cadre de référence est fixe et codifié au registre de la communication empathique dont le cadre de référence est en constante redéfinition. Les principes de l'interactionnisme symbolique s'y appliquent parfaitement avec cette particularité qu'il s'agit, lorsque la communication fonctionne, d'un processus accéléré. La médiation est un processus vivant et vital et les significations des événements ne sauraient être fixées à l'avance et encore moins imposées. Ce sont ses acteurs, y compris le médiateur, qui en secrètent le sens au travers de leurs interactions.

Le premier pas... qui coûte

Souvent, pour sortir d'un conflit, il suffit que l'une des deux parties fasse le premier pas. C'est une question d'honneur semble-t-il. On retombe sur le phénomène de la face, cher à Goffman, qu'il s'agit de ne pas perdre. Il y a quelque chose d'infantile presque dans ce refus de céder le premier tout en sachant que cela amènerait l'autre à céder à son tour. Fausto dit :

74. **Fausto.** Il n'en est pas question. C'est-à-dire, ou il admet les erreurs qu'il a faites et les erreurs il les a faites, alors peut-être pouvons-nous parler d'excuses, mais si c'est comme ça, absolument pas. Il manquerait plus que ça. Moi je n'ai pas l'impression d'avoir rien fait d'extraordinaire, je n'ai pas levé la main sur lui, parce que si j'avais levé la main sur lui, nous étions...

Donc, si Amedeo admet ses erreurs, Fausto dit qu'il pourra s'excuser. Mais dans cet échange avec la médiatrice, Amedeo dit :

92. **Petronilla.** Donc vous voudriez avoir des excuses.

93. **Amedeo.** Oui, après quoi nous pouvons parler de n'importe quelle autre chose, j'insiste, parce que...

Donc, si Fausto s'excuse, on pourra parler des « erreurs » qu'il impute à Amedeo. L'enjeu du premier pas est de ne pas perdre la face et les deux protagonistes le savent bien. Le premier pas, c'est finalement Amedeo qui le fera très discrètement, au détour d'une intervention :

110. **Amedeo** (*interrompant Fausto.*) Alors, la première règle de base est celle-ci et pour moi ici nous revenons sur celle d'avant : les règles civiles. Si vous me dites le problème des fleurs, *j'en parlerai avec ma compagne*. J'insiste, les fleurs sont mises dehors... maintenant elle les a mises dehors, pendant toute l'année elles ont été à la cave, voilà pourquoi elle a sorti les géraniums maintenant.

Si discrètement que lorsqu'il dit plus loin : « Dans le sens, cette... je l'ignorais, je ne m'occupe pas des fleurs, je peux même le faire remarquer à ma compagne, je peux aussi... » (Ligne 116), ce qui est une sorte de confirmation de ce qu'il avait dit ligne 110, Fausto semble voir dans ce « je peux... » une réticence. La valeur illocutoire de ce « je peux » est évidemment un engagement comme le fait très justement remarquer Petronilla :

123. **Petronilla** (*interrompant Fausto.*) Le « je peux » toutefois est une volonté.

Si vous demandez à quelqu'un : « Pouvez-vous me donner du feu ? » pour allumer votre cigarette et qu'il répond « oui », il ne répond pas simplement qu'il peut le faire, mais qu'il accepte de le faire. La valeur perlocutoire de l'énoncé pour Fausto est en revanche ambiguë puisqu'il répond :

117. **Fausto.** D'accord, mais, « je peux », c'est-à-dire, qu'est-ce que ça veut dire « je peux » ? Excusez-moi, excuse-moi, « je peux ». C'est-à-dire, tu vis avec ta femme, avec ta

compagne, moi je l'appelle ta femme, bon, mais, tu ne peux pas dire: "je peux aussi dire à ma compagne de faire attention". Non, tu dois lui dire à ta compagne qu'elle doit faire attention, autrement là on en sort plus, excuse-moi hein !

Lui-même concèdera en quelque sorte des excuses elles-mêmes très discrètes :

126. **Fausto** (*interrompant Petronilla.*) Certes, n'est-ce-pas. Moi j'exige, come je lui ai dit, que, enfin, *je regrette ce qui s'est passé* il y a quelques semaines, la même chose, enfin. J'exige qu'il me dise: "Je dirai à ma compagne qu'avant de mettre l'eau sur les géraniums et ainsi de suite, tu donne deux coups de balai sur le plancher". Comme ça ma femme qui est en dessous comprend...

« Je regrette ce qui s'est passé il y a quelques semaines » dit Fausto, et cela suffira à Amedeo pour qu'il considère avoir reçu des excuses. Il déclare plus loin :

150. **Amedeo.** Oui, moi je peux dire que, à partir du moment où il me semble avoir compris qu'il se soit excusé pour cette scène qu'il m'a faite, dont je ne comprends pas encore bien les raisons, vu que ça ne s'adressait pas à moi, je peux dire à ma compagne de faire attention quand elle arrose les fleurs, de ne pas causer de dommages à sa dame, point. Dans le même temps, comme j'ai toujours fait, je me tiendrai aux horaires de respect pour pouvoir donner ces leçons de piano qui font partie de ma profession.

On voit assez bien l'évolution subtile au travers de laquelle les deux protagonistes font les pas nécessaires à la conciliation. Je parle ici de conciliation dans la mesure où le dépassement du conflit ne passe pas uniquement par la réparation que constituent les excuses mais implique également un engagement de la « victime ». Les concessions sont faites du bout des lèvres, de manière discrète, comme si concéder quelque chose était une preuve de faiblesse.

Ceci est un aspect non secondaire de la médiation car souvent les parties qui se sentent victimes réclament de plates excuses explicites que l'autre partie ne saurait donner sans perdre la face. C'est ici que la tentative de traduction de la part du médiateur peut se révéler utile tout en étant complexe car elle doit satisfaire le destinataire de la concession sans faire perdre la face à celui qui l'a faite. Nous n'en trouvons malheureusement pas d'exemple dans le présent cas de médiation.

L'importance donnée au regard des médiatrices

J'ai parlé, notamment dans l'analyse du cas de médiation n°2, du paradoxe entre la position d'impartialité déclarée par le médiateur et le souci qu'ont les parties de lui démontrer leur bonne foi et leurs bonnes raisons. J'ai dit aussi que ce souci pouvait avoir des effets positifs dans le sens où il pouvait constituer une incitation, pour les parties, à avoir une attitude honnête vis-à-vis de l'autre sous peine de perdre la face.

Dans l'intervention suivante, il est très intéressant de voir Fausto exiger un certain nombre de chose d'Amedeo pour ensuite se justifier auprès des médiatrices :

139. **Fausto** (à *Amedeo*.) Oui, mais il doit y avoir un engagement formel, il doit y avoir un engagement formel. C'est-à-dire, toi tu dois me dire : "moi je parlerai avec ma compagne et je ferai tout ce qui est dans mes possibilités pour faire inculquer à ma compagne que je dois, que je dois te prévenir, je dois te faire prévenir avant qu'elle mette l'eau sur les géraniums." Ça c'est pour ta compagne. Pour toi le problème est toujours celui du piano. Ça aussi ça rentre en ligne de compte. Ici les choses s'additionnent. (*Aux médiatrices*) Moi je ne suis pas fou. On peut en parler au travail, tous me dépeignent comme une personne tranquille, douce. J'ai d'excellents rapports avec tout le monde. J'ai des problèmes seulement avec lui.

Dans une première partie de l'intervention, Fausto s'adresse à Amedeo. À un certain moment, il s'adresse aux médiatrices avec la claire intentions de se justifier et de donner une bonne image de lui-même. Ceci illustre une fois de plus l'importance que les participants attribuent à l'opinion des médiateurs.

Dans les situations conflictuelles sans témoin, l'une ou l'autre des parties, ou les deux à la fois peuvent se livrer à tous les excès, de l'injure à l'attaque personnelle en passant par l'offense et la manipulation. Je fais l'hypothèse que dans la médiation, la présence du médiateur et le souci qu'ont les parties de préserver une bonne image d'elles-mêmes à ses yeux limite ces dérapages. Cet effet ne devrait pas être voulu par les médiateurs qui répètent constamment qu'ils sont impartiaux et qu'ils ne jugent pas. Il n'est pas voulu non plus par les parties qui peuvent le vivre comme une sorte de contrainte dès lors qu'il s'agit pour eux de se contrôler. Toutefois, les parties peuvent y avoir un intérêt en ce que ce regard extérieur et le souci de ne pas perdre la face sont aussi pour eux des protections par rapport aux possibles dérapages de l'autre participant. Il ne s'agit pas là d'un simple effet secondaire de la situation médiative, mais d'un aspect de la médiation souhaitable et utile.

La valeur illocutoire des interventions à l'adresse des médiatrices

Dans l'analyse du premier jeu de rôle, j'ai parlé du médiateur comme dérivatif en évoquant deux hypothèses. La première est la sortie du dialogue de sourd, lorsque les participants acceptent de saisir l'opportunité d'une intervention du médiateur pour sortir du cercle vicieux dans lequel ils se sont engagés. La deuxième est l'issue de secours face à l'hostilité afin de ne pas avoir à répliquer de manière violente et de ne pas entrer dans une escalade. L'usage que les participants font du médiateur peut bien évidemment prendre de nombreuses autres formes, notamment lorsqu'ils s'adressent à lui. Dans le présent jeu de rôle, la communication entre les participants passe principalement par l'intermédiaire du médiateur. Il nous offre donc une large gamme d'exemples de la valeur illocutoire des interventions à l'adresse du médiateur. Essayons d'en relever les plus intéressants.

L'une d'entre elles semble être la **prise à témoin de la méchanceté de l'autre *hic et nunc***. Le participant s'adresse au médiateur comme pour le prendre à témoin d'une attaque que l'autre est en train de lui porter. Cette prise à témoin atteste l'importance que les participants donnent au regard du médiateur, comme il a été dit plus haut. Nous trouvons une illustration de ce genre de prise à témoin dans l'échange suivant :

140. **Amedeo**. C'est relatif. J'insiste. Si pour ne pas être poussé, je dirai à ma compagne: "fais attention, nous ne pouvons traiter, je ne saurais comment l'appeler, faisons cette œuvre de... pour ce monsieur qui ne comprend pas autre chose, faisons mourir ces fleurs de soif..."
141. **Fausto** (*interrompant Amedeo et s'adressant aux médiatrices.*) Non mais si c'est comme ça, c'est-à-dire... ça ce sont des offenses, ce sont des offenses implicites celles-là. Ça ce sont des offenses.

Dans son intervention, Amedeo dit que Fausto le contraint à laisser mourir les fleurs de soif en le menaçant de le bousculer et que, puisqu'il est incapable de comprendre, lui et sa compagne devront se résoudre à laisser mourir ces fleurs. Fausto comprend très bien que cette reformulation de la situation ne le met pas à son avantage, il se sent offensé, il pourrait répliquer quelque chose à Amedeo, mais c'est aux médiatrices qu'il s'adresse, les prenant à témoin de cette offense. Il semble que, dans la médiation des conflits, les parties non seulement cherchent à prendre le médiateur à témoin de leur bonne foi en se justifiant, mais elles cherchent également à prendre le médiateur à témoin de la méchanceté de l'autre participant en le dénigrant.

Comme on l'a vu dans le paragraphe précédent consacré à *l'importance donnée au regard porté par les médiatrices*, les parties peuvent s'adresser également aux médiatrices pour **se justifier** lorsque leur honneur est en jeu et lorsqu'il s'agit pour eux de sauver la face. Le fait qu'elles puissent le faire contribue à restaurer quelque peu l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, faute de quoi elles pourraient réagir plus violemment vis-à-vis de l'autre, se sentant blessées et cherchant à se faire valoir. On le voit également dans la réaction d'Amedeo à l'intervention d'Editta qui l'appelait à plus de modération (ligne 142) :

145. **Amedeo** (*aux médiatrices.*) C'est-à-dire, il m'a pris, il a levé la main sur moi pour de l'eau sur des fleurs! Mais vous vous rendez compte ?

Les participants peuvent aussi s'adresser au médiateur pour **répondre à une question ou à une demande** de celui-ci. Ainsi, dans l'introduction, Amedeo explique (lignes 5 et 9), raconte, expose son point de vue en s'adressant aux médiatrices, mais il le fait en réponse à une demande de celles-ci (lignes 4, 7 et 8). De même à la fin, l'accord est conclu à la suite d'une proposition des médiatrices à laquelle les participants répondent en s'adressant surtout à elles :

149. **Editta** (*à Fausto.*) Vous qu'est-ce... voilà... peut-être faisons comme ça. Peut-être faites une proposition bien claire, afin que, afin qu'il puisse l'accueillir de la meilleure des façons possibles et (*à Amedeo*) vous en faites de même, vous aussi, peut-être, enfin. On peut la réévaluer ensemble.

150. **Amedeo** (*à Editta, regardant Fausto à la fin de l'intervention.*) Oui, moi je peux dire que, à partir du moment où il me semble avoir compris qu'il se soit excusé pour cette scène qu'il m'a faite, dont je ne comprends pas encore bien les raisons, vu que ça ne s'adressait pas à moi, je peux dire à ma compagne de faire attention quand elle arrose les fleurs, de ne pas causer de dommages à sa dame, point. Dans le même temps, comme j'ai toujours fait, je me tiendrai aux horaires de respect pour pouvoir donner ces leçons de piano qui font partie de ma profession.
151. **Petronilla** (*à Fausto.*) Qu'est-ce que vous en pensez?
152. **Fausto** (*à Petronilla.*) Nous y sommes presque. Ça pourrait aller. Je n'ai pas obtenu ce que je voulais. Je lui ai présenté mes excuses, enfin.

Nous sommes ici en présence d'un support des médiatrices qu'elles ont-elles-mêmes induit. Les parties s'adressent à elles pour formuler leur proposition, mais aussi pour répondre à l'invitation qui leur avait été faite.

Les participants peuvent s'adresser aux médiateurs pour **obtenir** de leur part **un soutien ou un assentiment**. Cette recherche d'une approbation peut s'exprimer par un simple regard comme dans l'échange suivant :

16. **Amedeo** (*à Editta.*) Nous avons une vie tranquille.
17. **Fausto** (*en même temps qu'Amedeo, s'adressant à lui et regardant les médiatrices à la fin de son intervention, comme pour avoir leur assentiment.*) Ça n'est pas mon impression, ça n'est pas du tout mon impression.

L'interprétation du regard n'est pas facile et je fais ici l'hypothèse que Fausto cherche l'assentiment des médiatrices mais il pourrait également leur demander ce qu'elles en pensent. Toutefois, la recherche de l'assentiment du médiateur est un phénomène suffisamment récurrent dans la médiation pour être cité ici. On pourrait même dire qu'il est transversal à toutes les interventions effectuées à l'adresse du médiateur.

D'autres motivations qui poussent le participant à s'adresser au médiateur peuvent être constituées par le fait de **se plaindre** ou d'**accuser** l'autre. Il ne s'agit pas cette fois-ci de dénoncer la méchanceté de l'autre *hic et nunc*, mais de raconter ce dont le participant est victime à cause de l'autre. On trouve un exemple de ce type dans l'intervention suivante :

25. **Fausto**. Mais c'est un continuuel... il harcèle, c'est agaçant, comment puis-je le dire? Et puis il fait... il a cette, ce piano chez lui, pippiripi, à chaque fois, a n'importe quelle heure, il joue, c'est-à-dire, on n'en peut plus, vraiment, c'est-à-dire, moi...

Un autre type d'intervention adressée aux médiatrices et qui est à la limite du trope communicationnel est celui qui consiste à **répondre** aux médiatrices **à une question ou à une demande** non plus de celles-ci mais **de l'autre participant**. Nous en trouvons une illustration dans l'échange suivant :

73. **Amedeo** (*à Editta.*) Moi je demande des excuses parce qu'il m'a levé la main sur moi.
74. **Fausto** (*à Amedeo.*) Il n'en est pas question. (*S'adressant aux médiatrices.*) C'est-à-dire, ou il admet les erreurs qu'il a faites et les erreurs il les a faites, alors peut-être

pouvons-nous parler d'excuses, mais si c'est comme ça, absolument pas. Il manquerait plus que ça. Moi je n'ai pas l'impression d'avoir rien fait d'extraordinaire, je n'ai pas levé la main sur lui, parce que si j'avais levé la main sur lui, nous étions...

Certes, Fausto semble répondre dans un premier temps à Amedeo, mais très vite il poursuit la formulation de sa réponse à la demande d'excuses exprimée par Amedeo en s'adressant aux médiatrices. Il est clair que, ce faisant, il s'adresse également à Amedeo. C'est pourquoi je parle de trop communicationnel. Pourquoi alors ne s'adresse-t-il pas directement à lui ? C'est toute la question du trope communicationnel. Il n'y a probablement pas de réponse univoque à cette question et la motivation du trope communicationnel est tout aussi probablement, pour un cas donné, la plupart du temps, multiple. Dans ce cas précis, on peut imaginer que Fausto s'adresse aux médiatrices parce qu'il est en train d'opposer un refus à Amedeo, qu'il sait que ce refus ne peut que générer davantage de conflictualité et qu'il veut éviter la réaction d'Amedeo. Il s'agirait donc d'un procédé d'évitement. Le trope communicationnel matérialise, en quelque sorte, ce moyen terme que constitue la médiation. Se rapprocher de l'autre, mais conserver une certaine distance grâce au médiateur ; être en présence de l'autre mais pas seul ; s'adresser à l'autre mais pas directement...

L'intervention 74 de Fausto qui vient d'être rappelée permet de signaler une autre valeur illocutoire possible des interventions des participants à l'adresse des médiateurs qui est la **minimisation de sa propre responsabilité**. Il ne s'agit pas de se justifier, ni même de nier les faits, mais d'en relativiser l'importance comme on peut l'observer lorsque Fausto dit : « Moi je n'ai pas l'impression d'avoir rien fait d'extraordinaire, je n'ai pas levé la main sur lui, parce que si j'avais levé la main sur lui, nous étions... »

De la même manière que chacun des participants peut répondre à une demande de l'autre participant en s'adressant au médiateur par une sorte de trope communicationnel, il peut aussi **formuler une demande à l'égard le l'autre participant** en s'adressant toujours au médiateur comme en témoigne l'intervention 73 du même échange.

Les participants peuvent aussi **poser une question** au médiateur pour les aider à comprendre l'autre, comme il advient lors de l'intervention suivante :

122. **Fausto** (*interrompant Amedeo et interrogeant les médiatrices.*) Oui mais moi je ne peux accepter le "je peux". Qu'est-ce ça veut dire "je peux"? C'est-à-dire, pour moi ça n'est pas une chose qui est une possibilité.

On peut toutefois s'interroger sur le fait de savoir s'il s'agit d'une véritable question ou bien d'une manière de prendre Amedeo en défaut de mauvaise volonté.

Notons que la relation avec les médiatrices est personnalisée. Les participants parfois s'adressent aux deux médiatrices en même temps mais, le plus souvent, ils s'adressent à l'une ou à l'autre médiatrice. Ce choix de l'allocutaire peut répondre à une intervention de telle ou telle médiatrice, mais il peut également dépendre du degré plus ou moins élevé de légitimité que la médiatrice en question revêt aux yeux du participant-locuteur. Cela semble confirmer le caractère personnel – je dirais presque intime - et non fonctionnel de la relation avec le médiateur.

L'écoute de secours du médiateur

Les parties en conflit ont besoin de se sentir écoutées. Cela advient difficilement lorsqu'elles sont seules, face à face. Cette absence d'écoute provoque une frustration chez celui qui en est l'objet, qui se transforme bientôt en agressivité, ce qui ne fait qu'envenimer le conflit. Un des rôles du médiateur est d'offrir cette écoute qui permet de maintenir le contact avec l'autre partie. On en trouve une illustration dans l'intervention suivante :

65. **Amedeo** (*s'adressant à Fausto.*) Les géraniums jusqu'à maintenant n'avaient jamais été sur le balcon. Il monte, il se plaint des géraniums et pour cette chose il lève la main sur moi. (*à la fin de son intervention, le regard d'Amedeo se déplace de Fausto qui l'a interrompu et qui ne l'écoute plus vers les médiatrices.*)

Amedeo s'exprime en s'adressant à Fausto. À un certain moment, Fausto l'interrompt et ne l'écoute plus. On voit alors Amedeo terminer son intervention en regardant les médiatrices, comme cherchant quelqu'un qui l'écoute.

En dehors des situations de médiation, j'ai pu observer ce phénomène dans des situations de bavardage informel au sein de groupes où, à un certain moment, on voit l'allocutaire « lâcher » le locuteur qui alors cherche un autre allocutaire pour poursuivre son intervention. Il y a quelque chose de pathétique dans ce phénomène où la personne se retrouve abandonnée au bord du monologue, au risque que personne ne s'intéresse à ce qu'elle était en train de dire.

Dans la médiation, ceci est impossible, surtout s'il y a deux médiateurs, car toute intervention est prise en considération par les médiatrices. Cela est d'autant plus important dans cette situation singulière que constitue le conflit que ce phénomène de « lâchage » est fréquent et encore plus source de frustration que dans toute autre situation.

Les interventions des médiatrices en chiffres

Suivant les mêmes règles que pour les cas n°1 et n°2, je me suis livré à l'analyse des interventions des médiatrices.

Le nombre global d'interventions des médiatrices est à peu près équivalent à celui du cas n°2, 42 pour le présent cas contre 39 pour le précédent. Cette fois-ci les interventions des médiatrices sont à peu près équilibrées numériquement avec 22 pour Editta et 20 pour Petronilla.

Le style d'intervention est différent des précédents. Les tentatives de traduction qui représentaient 28% du total dans le cas n°2 et 12% dans le cas n° 1 ne représentent ici que 4%.

En revanche, les questions, comme dans le cas n°1, représentent 21% des interventions, alors que dans le cas n°2, il n'y en avait eu que deux.

En ce qui concerne les reformulations, elles représentent 31% des interventions, ce qui est énorme puisque cela représente une intervention sur trois, alors que dans les cas précédents, elles ne représentaient que 12% (cas n°1) et 20% (cas n°2).

Les médiatrices ont été très souvent interrompues (29%), plus encore donc que dans le cas n°1 où ces interventions interrompues représentaient 25% et que dans le cas n°2 (15%). J'attribue ce chiffre très élevé à une attitude trop timorée des médiatrices, peu confiantes en elles-mêmes et parfois même peu claires dans leurs interventions, surtout s'agissant d'Editta.

Seulement 9% des interventions des médiatrices constituaient des interruptions, ce qui semble aller contre l'hypothèse d'une corrélation entre le fait d'interrompre et le fait d'être interrompu, mais encore une fois, une analyse qualitative peut expliquer différemment le nombre exceptionnellement élevé des interruptions opérées par les participants à l'encontre des médiatrices.

Les autres résultats ne sont pas significatifs. Notons toutefois que le nombre de propositions très bas, deux, soit 5% du total des interventions contre trois dans le cas n°2 et dix dans le cas n°1 (soit 11%). Pourtant, comme dans le cas n°2, c'est l'une d'entre elles formulée par Editta qui amènera l'épilogue positif de cette médiation, confirmant par là l'importance de l'apport du médiateur et pas seulement de son rôle de « facilitateur de la communication ».

Tableau 3

INTERVENTIONS DES MÉDIATRICES

Nombre total d'interventions des médiateurs : 42

Editta : 22

Numéros : 1 ; 7 ; 22 ; 24 ; 41 ; 50 ; 53 ; 55 ; 61 ; 67 ; 77 ; 79 ; 81 ; 87 ; 97 ; 99 ; 118 ; 120 ; 142 ; 144 ; 147 ; 149.

Petronilla : 20

Numéros : 2 ; 4 ; 8 ; 10 ; 26 ; 29 ; 34 ; 57 ; 62 ; 69 ; 71 ; 92 ; 104 ; 106 ; 114 ; 123 ; 125 ; 133 ; 135 ; 151.

Interventions des médiatrices visant à faire en sorte que les participants s'écoutent : 4

Numéros : 7 ; 8 ; 29 ; 104.

Interventions sur le fonctionnement de la médiation : 6

Numéros : 1 ; 2 ; 4 ; 53 ; 142 ; 144.

Interventions des médiatrices interrompues par l'un des participants : 12

Numéros : 26 ; 50 ; 55 ; 61 ; 62 ; 77 ; 81 ; 106 ; 118 ; 120 ; 125 ; 147.

Interruptions des participants par les médiatrices : 3

Numéros : 29 ; 67 ; 123.

Réponse à une question d'un participant : 2

Numéros : 79 ; 120.

Reformulations : 13

Numéros : 10 ; 22 ; 26 ; 69 ; 71 ; 81 ; 92 ; 99 ; 106 ; 114 ; 120 ; 125 ; 147.

Reformulations déductives ou élucidation : 1

Numéro : 77.

Questions : 9

Numéros : 24 ; 34 ; 57 ; 87 ; 97 ; 106 ; 133 ; 135 ; 151.

Propositions : 2

Numéros : 67 ; 149.

Tentatives de traduction : 2

Numéros : 41 ; 123.

Hypothèses : 0

Divers : 1

Numéro : 50.

CONCLUSION

Je suis arrivé au terme de cette recherche au cours de laquelle j'ai passé en revue quelques uns des grands domaines d'application de la médiation et où je me suis livré à l'analyse phénoménologique de trois cas de médiation afin d'en saisir le processus de l'intérieur. Je suis allé questionner les critères par lesquels on définit habituellement la médiation, tels que la neutralité, l'impartialité, l'absence de pouvoir du médiateur, le libre consentement des participants, etc. Avec ce travail, j'espère avoir contribué à une meilleure compréhension de l'identité de la médiation et, au-delà, de la situation médiative dont la médiation n'est qu'un aspect. Car si je suis parti avec l'idée de faire une recherche sur la médiation, cette recherche m'a ouvert les yeux sur une réalité plus large qui ne se réduit pas à l'action du médiateur.

Je pense que la médiation se distingue par une caractéristique intrinsèque, par un prérequis, par l'existence d'un personnage appelé « médiateur » disposant lui-même de certaines caractéristiques et par des finalités qui ont été regroupées dans le tableau sur la typologie des pratiques de médiation. La caractéristique intrinsèque essentielle de la médiation réside selon moi dans sa non-directivité au niveau de son principe et de ses finalités. Son prérequis est la légitimation du médiateur par les participants à la médiation. Enfin, le personnage du médiateur est lui-même caractérisé par des conditions dont on ne voit pas assez souvent qu'elles ne sont que des facteurs de sa légitimité, à savoir son indépendance et son impartialité. Notons que les finalités de la médiation ont ceci de particulier qu'elles sont voulues par les participants, mais difficilement réalisables principalement à cause de la peur, à quelque niveau que celle-ci se situe.

Il peut sembler paradoxal de voir que d'une part on utilise le terme de médiation dans un sens abusif pour définir des pratiques qui n'ont avec elle que des liens partiels, et que d'autre part on regarde la médiation par le petit bout de la lorgnette en la réduisant par exemple à ses applications en matière de gestion des conflits. De même, je pense que l'on ne peut se contenter de réduire la médiation à une pratique professionnelle. La recherche que j'ai menée me suggère que les ressorts de la médiation peuvent se retrouver dans toute une série de situations de la vie sociale, sans que personne n'ait l'idée d'être en présence d'un processus médiatif. Nous pouvons tous être médiateurs, parfois même sans le savoir. Alors, comble du paradoxe, on parlerait parfois abusivement de médiation et nous serions d'autres fois en présence de médiation sans qu'il en soit nommément question !

La situation médiative est donc sous-tendue par un ensemble de phénomènes psychosociologiques qui en constituent les ressorts essentiels. Analysons maintenant ces phénomènes et tentons d'en ébaucher une théorie.

La confiance dans le médiateur

La médiation permet à deux ou plusieurs personnes de se rencontrer, de communiquer, de se connaître si elles ne se connaissent pas ou pas assez, de se réconcilier si elles sont en conflit ou d'aboutir à un accord, que ce soit dans un contexte conflictuel ou non (voir la médiation d'affaire). Notons tout d'abord que tous ces phénomènes sociaux existent également sans médiation. Des personnes se rencontrent, communiquent, font connaissance ou plus ample connaissance, concluent des accords, que ce soit à la suite d'un conflit ou dans le cadre d'une affaire, tout cela sans avoir besoin d'un médiateur. Toutefois, il est des situations où ces phénomènes sociaux sont difficilement réalisables sans la présence d'un tiers et sans que soient réunies certaines conditions. Ces situations sont principalement des situations de peur. Voilà pourquoi la médiation s'est surtout développée et est surtout connue dans le domaine des conflits. Mais l'inconnu est aussi objet de peur. Là aussi, la médiation s'est développée : médiation interculturelle, agences matrimoniales, médiation d'affaire... On pourrait alors se demander quels sont les pouvoirs « magiques » de ce médiateur qui rendent possibles la rencontre et la communication. Qu'a-t-il de particulier ? Qu'a-t-il de plus qu'une autre personne ? Sa plus-value réside-t-elle dans ses compétences techniques ?

Il y a déjà fort longtemps que je fais de la légitimation du médiateur, l'une des deux conditions présupposées à la médiation (l'autre étant le libre consentement des parties). Ma recherche m'a confirmé dans cette idée. Si la médiation permet de dépasser certaines peurs, encore faut-il que le médiateur soit capable de neutraliser cette peur. Or, la neutralisation de cette peur n'est pas un acte technique. Elle est essentiellement liée à la perception que les participants ont de ce tiers. La relation de chacun des participants au médiateur est donc fondamentale dans la médiation. Le médiateur doit inspirer confiance, il doit rassurer et sécuriser, il doit être doté d'*autorevolezza*. Cette confiance repose sur des facteurs qui sont, du reste, éminemment subjectifs et varient suivant le domaine où s'applique la médiation. Nous avons vu que le fait d'être riche peut induire plus de confiance chez les participants d'une médiation d'affaires. Le phénomène de la confiance serait intéressant à étudier. Nous sommes en France à quelques mois d'une échéance électorale importante puisqu'il va s'agir d'élire une personne, le président de la république, qui gouvernera la pays. Quels sont les critères de choix des électeurs ? Nous savons que le fait d'être une femme peut être un inconvénient pour certains électeurs. Pour d'autres, ce sera le fait d'être trop jeune ou trop vieux, ou d'avoir un accent. Contrairement au monde des affaires, le fait d'avoir trop d'argent n'est pas un facteur positif pour une certaine tranche d'électeurs français, ce qui n'est pas le cas en Italie où le président du Conseil, élu au suffrage universel, est l'homme le plus riche du pays. Encore moins positif est le fait d'avoir une vie sexuelle trop libre et pis encore d'être suspecté, à tort ou à raison, d'agression sexuelle. On voit que les critères de choix ont peu à voir avec les programmes de gouvernement ou les compétences techniques des candidats et que les critères sur la base desquels les électeurs

leur accordent ou pas leur confiance sont extrêmement variables et subjectifs. Dans le cadre d'une médiation, plus les participants ont confiance dans le médiateur, plus grandes sont les possibilités d'action de ce dernier. Outre les facteurs très subjectifs qui peuvent conditionner la confiance dans le médiateur, il y a des facteurs largement partagés par tous au point que certains les considèrent comme des critères de définition de la médiation, voire des règles déontologiques, ce qu'ils sont aussi par ailleurs. Je prendrai ici trois exemples.

Le premier est l'absence de pouvoir du médiateur et, en conséquence, son absence de possibilité de contrainte. Il est plus difficile d'avoir confiance en quelqu'un qui peut décider de votre sort qu'en quelqu'un qui n'a pas de pouvoir sur vous. Michèle Guillaume-Hofnung, dans son *Que-sais-je ?* sur *La Médiation*, rappelle les propos de trois des membres d'une mission de dialogue envoyée en Nouvelle-Calédonie 1988, tenus lors de colloques organisés par l'Institut de Formation à la Médiation et par le Centre National de la Médiation. Ceux-ci, en effet, déclarèrent que ce qui leur paraissait caractéristique de la médiation était : « Tout d'abord un charisme collectif parallèle à une absence de pouvoir. »¹⁷³ Il y a souvent un lien entre le charisme et l'absence de pouvoir. Je parle ici du pouvoir de contrainte. Pour mieux expliquer mon propos, je rappellerai la distinction entre « contrainte objective » et « contrainte subjective », empruntée à Michel Lobrot. La contrainte objective est celle qui résulte de la capacité d'obliger des personnes à faire des choses qu'elles ne désirent pas faire ou à ne pas faire des choses qu'elles désireraient faire. La contrainte subjective renvoie, elle, à la perception subjective de cette contrainte objective. On peut percevoir subjectivement une contrainte qui n'existe pas objectivement comme lorsque quelqu'un fait une proposition à laquelle on n'ose pas dire "non". Un des indices de la personnalité charismatique, ce n'est pas le seul et ce n'est même pas le plus important, est la confiance qu'elle inspire. Le charisme et la méfiance ne font pas bon ménage. Or, si le charisme n'est pas incompatible avec la contrainte objective, l'histoire nous en a d'ailleurs donné de sinistres exemples, il est difficile d'avoir confiance en quelqu'un qui fait peser sur vous une menace, qui vous oblige à faire ce que vous n'avez pas envie de faire ou qui vous empêche de faire ce que vous avez envie de faire. Il serait d'ailleurs plus juste de parler de non-directivité en ce sens que cette dernière définit une absence de pouvoir exercé. En effet, la notion de pouvoir est ambiguë. Elle peut désigner la possibilité comme la contrainte. Le terme de non-directivité a le mérite d'être plus clair. La non-directivité ou l'absence de contrainte du médiateur n'est donc pas seulement une condition pour définir la médiation, en absence de laquelle nous serions en présence d'autre chose, un arbitrage, une procédure de conciliation plus ou moins obligatoire, etc. La non-directivité est une condition pour que ce tiers appelé médiateur soit légitimé en tant que tel et digne de confiance, et qu'il puisse remplir son rôle. Ce que je veux dire, c'est que la non-directivité n'est pas seulement un critère de définition formelle de la médiation, elle est également une condition pour que s'instaure cette relation sans laquelle il ne saurait y avoir de médiation.

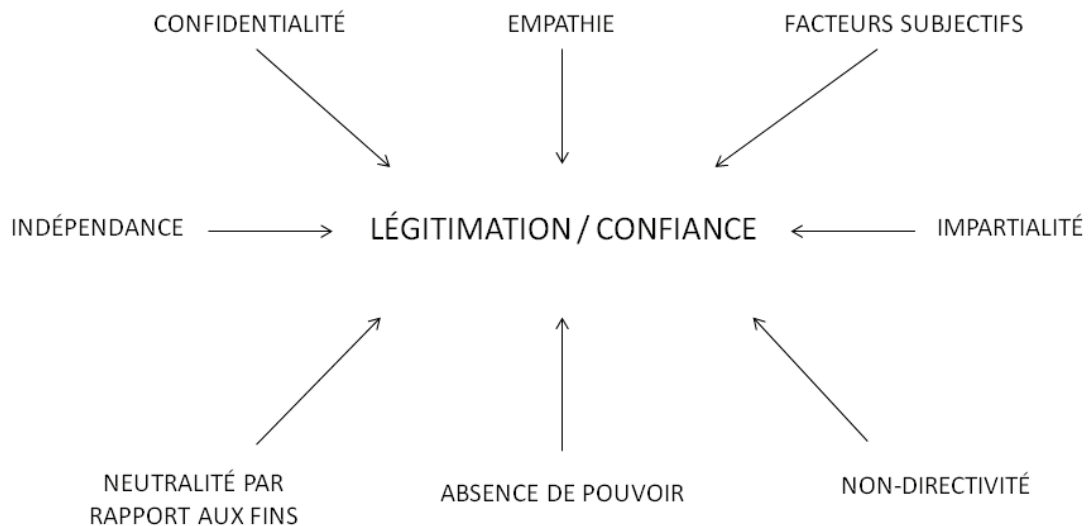
¹⁷³ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 46.

L'autre exemple est l'impartialité. Comme je pense l'avoir démontré, l'impartialité fonde la triangularité, autre caractéristique formelle de la médiation. Or, si l'impartialité est une condition indispensable de la médiation, elle n'en est pas une caractéristique exclusive. Le juge lui-même est censé être impartial, tout comme l'arbitre. Les erreurs d'arbitrage sur un terrain de football sont généralement très sévèrement condamnées par les joueurs eux-mêmes. Toutefois, si l'absence de confiance d'un justiciable en l'impartialité du juge n'empêchera pas ce dernier de remplir sa mission, la médiation étant facultative par nature, l'absence de confiance dans l'impartialité du médiateur rendra toute médiation impossible. L'impartialité est donc un facteur de confiance dans la personne du médiateur. L'analyse des jeux de rôle confirme les observations faites dans la pratique, à savoir l'importance que les participants accordent au jugement du médiateur alors que celui-ci n'est pas censé prendre partie. En fait, si l'impartialité peut être définie comme un critère objectif de la médiation, elle n'est une exigence de chacune des parties que si elle devait manquer contre ses propres intérêts. En clair, ce que les participants attendent du médiateur, c'est qu'il ne prenne pas partie pour l'autre. Ils seraient beaucoup moins pointilleux si d'aventure le médiateur faisait preuve d'une plus grande compréhension à leur égard qu'à l'égard de l'autre participant. L'impartialité est donc une garantie du processus de médiation dans sa globalité. Toutefois, en tant que caractéristique vécue par chacun des participants, elle est importante dans la mesure où il n'a pas l'impression que le médiateur est plus proche de l'autre que de lui-même. Si cela devait s'avérer, le médiateur perdrait toute crédibilité aux yeux du participant dont il serait le plus éloigné. Plus que des aspects déontologiques, la non-directivité et l'impartialité sont donc des exigences fonctionnelles de la médiation en ce qu'elles contribuent fondamentalement à la nécessité du rapport de confiance entre le médiateur et les participants.

À ces deux facteurs de confiance dans le médiateur qui sont par ailleurs également des éléments constitutifs formels de la médiation sans lesquels celle-ci ne serait pas possible, j'en ajouterai un troisième qui est d'un autre ordre, il s'agit de l'empathie. La capacité de comprendre profondément, empathiquement, est une caractéristique du médiateur dont on peut considérer qu'elle constitue un facteur de confiance à peu près systématique. Je ne rangerai pas l'empathie au rang des techniques mais plutôt au rang des attitudes ou des qualités du médiateur qui déterminent la confiance.

À ces trois exemples, nous pourrions ajouter, à titre de facteurs de confiance ou de légitimité, la neutralité quant aux finalités de la médiation, en d'autres termes, l'absence de conflits d'intérêts ; l'indépendance du médiateur et la confidentialité. Ces caractéristiques du médiateur, comme les trois précédentes, sont souvent vues comme des critères de définition de la médiation et comme des règles déontologiques. Ce que l'on ne voit pas assez, c'est qu'elles affectent directement la confiance que les participants peuvent avoir dans le médiateur et la légitimité qu'ils peuvent lui attribuer. Cette confiance est donc une condition fondamentale de la situation médiative comme l'illustre le schéma suivant.

LES FACTEURS DE LÉGITIMATION DU MÉDIATEUR



La relation de confiance entre le participant et le médiateur, quelles que soient les raisons de cette confiance, est donc un premier élément fondamental de la médiation sans lequel celle-ci ne serait pas possible. Les participants accordent une énorme importance à ce que peut penser le médiateur car toute la médiation repose sur la confiance qu'ils lui accordent et sur le support qu'il représente pour eux. Si ce support venait à manquer, tout s'écroulerait. La relation de confiance est une condition préalable, mais c'est aussi une condition permanente. On le voit bien au travers des attitudes et des comportements des participants tout au long de la médiation.

Schématiquement, la situation médiative ne se réduit pas à la relation entre deux personnes médiées par un tiers. La médiation est une relation entre trois personnes dont l'une a un rôle particulier, d'où ma vision d'un médiateur *inter pares* plus que *super partes*. Bien sûr, la nécessité de l'impartialité du médiateur est indiscutable, mais il est en même temps une personne en relation totale avec les participants. Le rôle du médiateur n'est pas seulement de nature technique. Les participants ont besoin de la considération positive du médiateur pour affronter la rencontre et la communication avec l'autre participant sans être trop sur la défensive. C'est une de leurs attentes vis-à-vis du médiateur qui explique pourquoi ils tiennent autant au regard qu'il porte sur eux. Pour qu'il ait une chance de remplir sa mission et d'exercer une influence, il doit jouir de la confiance des participants et être rassurant. Il ne s'agit pas d'une caractéristique exclusive de la médiation, mais elle assume, dans ce contexte, un rôle particulièrement sensible. Il est bien sûr aussi nécessaire d'avoir confiance dans son psychothérapeute ou

dans son formateur. Toutefois, dans la médiation, le participant est dans une situation de stress et de peur immédiats liés à la présence de l'autre, inconnu(e) ou partie adverse. La fonction sécurisante et rassurante du médiateur est donc ici fondamentale. Cela ne dépend pas que de sa volonté. Il est doté de caractéristiques intrinsèques (âge, sexe, religion, condition sociale, niveau culturel, etc.) qui influent sur la légitimité que le participant est susceptible de lui accorder. Il peut toutefois créer ce rapport de confiance, notamment au travers des entretiens préliminaires, au travers de ses qualités d'écoute, de sa proximité, de l'équilibre personnel dont il est capable de faire preuve dans une situation particulièrement chargée de stress, etc.

Le médiateur est un peu un facteur de réévaluation pour le participant. Nous évitons ce qui nous fait peur. C'est la raison pour laquelle la peur tend à s'auto-entretenir. Pour ne plus avoir peur de quelque chose, il faudrait en faire une expérience positive. Mais comment faire cette expérience si cette chose nous fait peur ? Cela vaut aussi pour le rapport avec autrui. La médiation est destinée à aider les personnes à dépasser leur peur de l'autre, mais étant dans le même temps soumise à leur consentement, ce sont celles qui en auraient le plus besoin qui la refusent. C'est là que le médiateur joue un rôle important. Pour compenser la peur qui naît de la perspective d'une rencontre avec l'autre, il lui faut disposer d'un capital confiance consistant. En écrivant cela, je repense à l'interview, reproduite dans cette thèse, de cet homme, Tarcisio, qui me parlait du *sensale*, l'ancienne dénomination du médiateur d'affaire en Italie, lequel tirait sa légitimité de son capital économique. Le médiateur doit donc être assez rassurant pour compenser les inquiétudes, les appréhensions, l'angoisse et la peur, et permettre de faire l'expérience de rencontrer l'autre, pour peu qu'il la désire. Voilà pourquoi la médiation est une pratique sociale précieuse. Elle constitue une aide là où la communication est impossible autrement, tout en étant la seule voie possible vers la réconciliation en cas de conflit. Michel Lobrot est optimiste lorsqu'il dit : « On se réconcilie avec autrui, on cesse de le voir comme une menace et un danger, dès l'instant où on communique avec lui. Il s'institue un processus d'amitié qui change la vision que nous avons de l'autre. Sans cette expérience, on ne peut avoir que la peur de l'autre, qui se traduit en agressivité [...] »¹⁷⁴ C'est à la fois vrai et contingent, car les personnes qui ont peur de l'autre refusent le contact avec lui et se privent, par conséquent, de la possibilité de faire cette expérience qui serait, pour elles, réévaluative. La médiation constitue donc l'un de ces lieux relativement protégés où il est possible de rencontrer l'autre. Toutefois, tout en étant un lieu protégé, très peu sont ceux qui acceptent d'y entrer, faute peut-être de la personne qui pourrait les y aider. Cette personne n'est peut-être pas un médiateur patenté, c'est peut-être simplement un ami ou un parent, mais il dispose de la confiance des toutes les parties et il n'a lui-même pas peur. À partir de là, tout devient possible.

Je pose donc que la relation au médiateur est plus importante que ses compétences techniques. Carl Rogers, dans le livre qu'il a écrit avec Marian Kinget, relate la recherche de Galatia Halkides qui portait sur les rapports entre la qualité de la relation thérapeute-client et les progrès thérapeutiques. Il fait remarquer en conclusion : « Le point important

¹⁷⁴ Lobrot M., *Les forces profondes du moi*, Éditions Économica, Paris, 1983, page 129.

qui ressort de cette dernière étude et sur lequel je voudrais encore attirer l'attention, concerne la nature des qualités relationnelles qui vont de pair avec les progrès du client. Comme on peut le noter, ces qualités émanent essentiellement d'attitudes ou caractéristiques personnelles, non de connaissances académiques. Il se peut, sans doute, que quelque recherche future révèle également l'importance que les connaissances académiques ou la possession d'habilités techniques jouent par rapport au progrès thérapeutique. Néanmoins, des travaux comme celui de Halkides suggèrent l'hypothèse que certaines attitudes ou qualités personnelles puissent suffire par elles-mêmes pour assurer le progrès du cas indépendamment des connaissances intellectuelles ou de l'entraînement médical ou psychologique du praticien. »¹⁷⁵ J'ignore si de telles recherches ont été menées sur les rapports entre la qualité de la relation médiateur-participants et le résultat de la médiation, mais je fais l'hypothèse que, *mutatis mutandis*, des tels rapports existent. Plus le médiateur sera sécurisant, plus la rencontre pourra se faire, moins les participants seront défensifs, et plus le médiateur pourra intervenir et avoir une influence constructive, de telle sorte que la médiation entraînera des effets substantiels.

Toutefois, la relation avec le médiateur n'est pas encore la médiation, même si elle en constitue le prérequis indispensable. Il faut donc distinguer :

1. La légitimation du médiateur avec ses règles et ses conditions, la confiance qu'il inspire et son rôle sécurisant.
2. Ce que permet cette légitimation, à savoir la rencontre avec l'autre qui peut se faire soit à l'initiative du « médiateur », soit à l'initiative de l'un ou de l'autre des participants.

On pourrait représenter la situation médiative par des cercles concentriques, chacun symbolisant une condition de la médiation, allant de la plus fondamentale à la plus spécifique de l'extérieur vers l'intérieur. La non-directivité serait le cercle le plus extérieur dans le sens où tout part du désir. La relation avec le médiateur constituerait le second cercle. Nous verrons plus loin les cercles suivants.

Le médiateur comme base de sécurité

Disons tout d'abord que la rencontre entre les participants n'a rien d'automatique. En effet, il peut arriver que, en dépit d'une relation tout à fait positive avec le médiateur, la rencontre avec l'autre soit insoutenable pour les participants. Elle serait même dans ce cas inopportune et improductive en ce qu'elle risquerait d'exacerber des tensions déjà trop grandes. Le médiateur peut alors jouer le rôle d'intermédiaire entre eux, écouter, faire passer des messages de l'un à l'autre, leur évitant ainsi une rencontre directe prématurée ou impossible. On parle alors de médiation indirecte. Dans la médiation pénale, il arrive que certains accords soient conclus par l'intermédiaire du médiateur sans que les parties se rencontrent. Une telle formule ferait hurler les tenants du courant humaniste. Il est évident que toute la dimension de réévaluation de l'autre et toutes les potentialités

¹⁷⁵ Rogers C.R., *Psychothérapie et relations humaines*, Volume 1, Paris, Béatrice Nauwelaerts, 1977, page 285.

contenues dans la rencontre avec l'autre manquent dans une telle formule. Mais si l'on songe que, compte tenu du ressenti des participants, c'est cela ou rien, alors, je pense qu'il est préférable de pratiquer une médiation indirecte. Dans d'autres cas, la médiation indirecte n'est qu'une phase du processus, comme cela se passe parfois dans la médiation internationale, un processus qui devrait aboutir à une rencontre, les participants restant de toute façon libres, du début à la fin du processus médiatif, de se retirer. Les entretiens préliminaires sont d'ailleurs déjà une forme de médiation indirecte.

Si les participants le souhaitent, étant entendu que le médiateur potentiel n'est pas n'importe qui et qu'il jouit d'un capital confiance qui est autre chose que sa compétence technique, il va pouvoir servir à établir une prise de contact avec l'autre. On pourrait le comparer à une figure d'attachement dont les parties peuvent chercher la proximité dans certaines situations de stress comme le conflit, la rencontre avec un inconnu ou la conclusion d'un accord important. La théorie de l'attachement peut d'ailleurs nous donner des indications sur cet aspect de la médiation. Le médiateur jouerait, dans la médiation, un rôle comparable à celui du *caregiver* (celui qui prend soin de l'enfant, selon la théorie de l'attachement) dans la relation à l'enfant, tel qu'il permettrait aux participants de l'utiliser comme une base de sécurité à partir de laquelle ils peuvent entrer en contact l'un avec l'autre et communiquer. Une conséquence du rapprochement qui peut être opéré avec la théorie de l'attachement réside dans l'importance que le médiateur qui médie la rencontre entre les parties soit le même que celui qui a fait l'entretien préliminaire et avec lequel s'est déjà créé (du moins peut-on l'espérer) une certaine relation de confiance que l'on peut assimiler à l'attachement. Nous n'en sommes pas encore au niveau de la communication verbale avec l'autre participant qui constitue une étape ultérieure de la médiation dont nous parlerons plus loin. Nous sommes ici à un niveau situationnel, celui de la rencontre avec l'autre. Posons tout d'abord que les participants utilisent le médiateur autant qu'il agit sur eux. Nous verrons également cela plus loin dans le cadre de la communication verbale. Cela signifie que les participants ne sont pas seulement actifs dans la prise de contact et dans la communication avec l'autre. Ils le sont également dans leur manière d'utiliser le médiateur, parfois même à son insu. À ce niveau situationnel, à quoi sert donc le médiateur ? Je pose qu'il sert à éviter le tête-à-tête dans les situations où celui-ci est, pour les participants, une source d'angoisse, de craintes et/ou de peur. On a noté le même phénomène dans les observations que Frans de Waal a fait des chimpanzés. À ce niveau, l'initiative de la prise de contact avec l'autre peut venir du participant comme du médiateur, mais l'initiative est souvent prise en réalité par l'un ou l'autre des participants ou par les deux à la fois et le médiateur peut être, toujours à ce niveau et à ce niveau seulement, autre chose qu'une personne. Je rappelle que je me situe ici à un niveau de généralité qui dépasse de loin la médiation professionnelle telle que nous la connaissons. Comme le niveau précédent, celui de la relation de confiance avec le médiateur, il s'agit d'une composante de la médiation, mais qu'on peut retrouver dans des situations qui ne sont pas qualifiées officiellement de médiatives. J'ai dit par ailleurs qu'un des paradoxes du médiateur était qu'il permettait tout à la fois le rapprochement tout en créant une distance. En effet, si l'on voit la médiation de très haut, il s'agit d'un processus dynamique dont l'objet est de trouver la juste distance

entre deux individus en vue de les amener à se connaître, à se réconcilier en cas de conflit ou de les aider à conclure un accord. Afin d'expliquer ce qui se passe à ce niveau pour le participant, je commencerai par prendre des exemples où le « médiateur » n'est pas une personne. Cela permettra de mieux comprendre le rôle du médiateur en chair et en os.

Le premier exemple qui pourra sembler insolite est celui des gens qui vont promener leur chien. Les propriétaires savent – au point que c'est parfois l'une de leurs motivations à avoir un chien – que ce moment de la promenade est aussi un moment de socialisation avec d'autres propriétaires de chien. Quand les propriétaires se rencontrent, il arrive que le chien soit le prétexte de quelque prise de contact qui autrement serait difficile. Il est en effet malaisé et hasardeux d'aborder directement quelqu'un dans la rue pour lui parler. Le médiateur est donc un prétexte à la rencontre, à la prise de contact. Celle-ci peut difficilement se faire spontanément, même si cela n'est pas impossible. Elle a besoin d'une médiation. Dans le cas des propriétaires de chien, c'est le chien lui-même, bien malgré lui, qui joue ce rôle. Il évite le tête-à-tête embarrassant où tout est à inventer. En parlant des chiens, on crée le contact, un contact médiatisé. On peut par exemple parler au propriétaire sans le regarder mais en regardant son chien. Par conséquent, le chien facilite la prise de contact.

Un deuxième exemple encore plus déconcertant peut être trouvé dans le rôle de la télévision dans certaines familles. On observe parfois ce phénomène chez certains vieux couples. Le tête-à-tête avec l'autre peut être aussi angoissant et même davantage que le tête-à-tête avec soi-même. La télévision se pose donc comme tiers qui détourne l'attention et offre une alternative au tête-à-tête. Je ne suis pas en train de dire que la télévision est un médiateur. Je dis simplement qu'à ce niveau de la prise de contact, elle permet la relation tout en évitant une confrontation trop directe. On observe parfois chez les personnes qui regardent ensemble la télévision, surtout avec cette motivation de « remplir le vide », un va-et-vient de l'attention entre la télévision et l'autre avec lequel on échange, çà et là, quelque commentaire. Ce va-et-vient évoque d'ailleurs, *mutatis mutandis*, les changements d'allocutaire maintes fois signalés dans les jeux de rôle analysés, en situation cette fois ci médiative à proprement parler.

Un troisième exemple est celui d'une amie attirée sur son lieu de travail par un technicien informatique qu'elle définit elle-même comme « mignon à mourir » et en plus sympathique. J'ai déjà dit, notamment dans un schéma, que la médiation résultait d'un désir de rencontre et en même temps d'une peur de la même rencontre. Ce technicien proposa à cette amie de déjeuner avec lui. L'amie accepta et proposa d'étendre l'invitation à l'une de ses collègues qui se retrouva, selon mes analyses, « médiatrice » sans le savoir. Si l'amie n'avait pas eu peur d'un tête-à-tête avec cet homme qui pourtant lui plaît, elle aurait tout simplement accepté l'invitation sans impliquer la collègue. Si elle n'avait pas eu envie de déjeuner avec cet homme, elle aurait tout simplement décliné l'invitation. Mais comme elle désirait déjeuner avec cet homme sans pour autant se retrouver en tête-à-tête avec lui, il lui fallait un tiers. Comme le disent Erving Goffman et Catherine Kerbrat-Orecchioni, le trilogue

est moins contraignant que le dialogue. Ce déjeuner peut d'ailleurs être une étape dans un processus de rapprochement avec cet homme, comme dans la médiation. Le rôle de la collègue est donc celui du médiateur au niveau de la prise de contact.

Un quatrième exemple est d'ordre clinique et m'a été fourni lors d'un entretien que j'ai eu récemment avec l'une de mes clientes à propos de son fils de trois ans et demi. Cet enfant manifeste une peur des étrangers qui paraît excessive à sa mère. Celle-ci me raconte un épisode qui n'est pas particulièrement indicatif d'un caractère pathologique de l'enfant dans sa relation à l'autre, mais qui est en revanche exemplaire du rôle de « base de sécurité » que joue le médiateur dans la rencontre avec l'autre, inconnu, lorsque celui-ci fait peur. Parmi d'autres situations qu'elle me raconte, ma cliente me dit avoir observé que lorsque des amis inconnus viennent à la maison, l'enfant reste dans la salle à manger tant qu'au moins l'un de ses deux parents y est présent. S'il arrive que sa mère aille à la cuisine et son père aux toilettes, par exemple, l'enfant ne reste pas dans la salle à manger, il suit son père ou sa mère. En d'autres termes, il a besoin de la présence rassurante de sa mère ou de son père pour pouvoir faire l'expérience des inconnus.

Je prendrai enfin un cinquième et dernier exemple tiré d'une expérience personnelle récente. Je me suis rendu, comme chaque année, invité par mon cousin, à une messe en mémoire de mon autre cousin (son frère) mort dans un accident de voiture le 5 septembre 1998 et de ma tante (sa mère) morte le 6 septembre 2002. À la sortie de la messe qui avait lieu le soir, comme cela se produit chaque année au début du mois de septembre, des gens rentrent directement chez eux, cependant que d'autres restent à discuter devant l'église, d'autant plus volontiers que la température est généralement clémente à cette époque de l'année dans le Trentin, et se constituent en petits groupes. Généralement, j'ai envie de m'en aller, mais je reste en imaginant que ma présence fait plaisir à mon cousin. Cette année – mais cela s'était aussi peut-être produit d'autres fois dans le passé – je me suis retrouvé seul. Je regardais ces petits groupes de personnes et je me suis demandé où je pouvais aller, à défaut de partir. Il m'est apparu évident que je ne pouvais aller que dans un petit groupe où je connaissais quelqu'un. Si je m'étais présenté dans un petit groupe de personnes qui ne me connaissaient pas et que je ne connaissais pas, j'aurais pu être vécu comme un intrus, c'était du moins ma peur. Cette condition posée, je me suis demandé dans quel petit groupe j'avais envie d'aller. J'avais repéré deux femmes que je ne connaissais pas, mais que j'avais envie de rencontrer et qui parlaient avec la belle-mère de mon cousin, Daria. Là était mon désir. Je me suis alors demandé si ma relation avec la belle-mère de mon cousin était suffisamment proche pour que je puisse me permettre d'entrer dans ce petit groupe de trois personnes sans y être vécu comme importun. Ce questionnement illustre le premier niveau dont je parlais tout à l'heure, à savoir celui de la relation avec le médiateur. Cette relation avec Daria pouvait-elle faire d'elle la « médiatrice » de la situation ? Le problème fut bientôt résolu lorsque Daria m'appela pour me présenter ces deux femmes qui étaient des amies de mon cousin. Il est clair que Daria a joué un rôle dans la prise de contact qui est basé sur la relation que j'ai avec elle, relation qui, sans être intime, lui permet tout de

même de me présenter à ces deux femmes. Cette prise de contact avec ces dernières n'a été possible que sur la base de la relation que j'avais avec Daria, laquelle a facilité non seulement ma rencontre avec ces deux femmes, mais aussi la rencontre de ces deux femmes avec moi. Ce phénomène révèle d'ailleurs un aspect intéressant de la légitimation du médiateur qui réside dans le fait que celle-ci entraîne, du même coup, la légitimation des participants par le médiateur. Tout se passe comme si le participant faisait une expérience de l'autre par médiateur interposé à la manière d'un apprentissage vicariant. Je peux rencontrer ces femmes grâce à Daria que je connais et avec qui j'ai une certaine relation, mais réciproquement, ces femmes peuvent me rencontrer sans se sentir importunées car le fait que Daria me connaisse et me présente, en quelque sorte me légitime. Le fait que j'analyse ici est au fond très banal et se reproduit à chaque fois que quelqu'un « fait les présentations ». Mais il est rare que le médiateur disparaisse à ce niveau. Toutefois, je rappelle qu'il n'est utile que tant qu'il évite un tête-à-tête trop anxiogène. Dans le cas contraire, sa présence pourrait même devenir encombrante et inopportune. Admettons donc qu'il poursuive son office au-delà de la prise de contact lors que cela serait souhaité par les « participants ». Cela nous conduit donc à passer au niveau suivant, celui de la communication verbale.

Il faut donc distinguer :

1. La présence du médiateur comme base de sécurité offrant une alternative au face-à-face.
2. L'ensemble des interactions entre participants et médiateurs.

Le premier point constituerait donc le troisième de nos cercles concentriques, le second point dont il va être question dans les paragraphes suivants constituant les quatrième et cinquième cercles. J'y distinguerai en effet, d'une part l'usage que les participants font du médiateur, en quelque sorte la manière dont ils s'en servent (quatrième cercle) et les interventions du médiateur, à savoir ce que l'on regroupe parfois sous l'appellation de « techniques de médiation » (cinquième cercle).

La fonction d'étayage du médiateur

On voit la médiation comme l'action d'un médiateur sur des participants avec tout son cortège de techniques et de prérequis, dans une perspective volontiers professionnelle. La définition que Jean-François Six donne de la médiation est très représentative de cette vision : « On peut, dès lors, avancer cette définition de la médiation :

- *action* accomplie par un tiers,
- entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale,
- destinée soit à faire naître ou renaître entre eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre eux des relations perturbées. »¹⁷⁶

¹⁷⁶ Six J.-F., *Le temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, page 165.

Dans cette vision, la médiation est l'*action* d'un tiers. Mais la médiation n'est qu'un aspect du phénomène interactionnel complexe que constitue la situation médiative et elle se nourrit de manière indispensable de l'utilisation que les participants en font. La situation médiative est idéalement une relation à trois avec, certes, un rôle particulier pour le médiateur, mais une relation à trois, co-construite. Dans cette relation à trois, le médiateur peut être utile par l'usage que les participants en font, indépendamment des techniques que celui-ci peut mettre en œuvre. Il y a comme une indépendance de cet aspect de la médiation par rapport au cercle technique des interventions délibérées du médiateur pour aider les participants à se connaître, à se réconcilier ou à conclure un accord.

Le médiateur n'est pas seulement utile dans la médiation au travers des interventions qu'il fait. Les participants eux-mêmes, généralement, en font spontanément bon usage dès lors qu'ils décident de s'adresser à lui au lieu de s'adresser à l'autre. Il est intéressant de noter que presque tout ce que chaque participant dit au médiateur pourrait en fait être adressé à l'autre participant, ce qui montre le rôle de suppléant, de support, d'étayage que joue le médiateur dans la communication entre les participants. Cela pose la question de ce choix que les participants font de s'adresser au médiateur plutôt qu'à l'autre participant.

L'analyse des jeux de rôle nous a fourni de nombreux exemples de cette utilisation du médiateur et j'ai essayé de voir quelle était la valeur illocutoire des actes de langage des participants lorsqu'ils s'adressaient au médiateur. J'ai ainsi établi la liste suivante :

1. Sortir d'un cercle vicieux
2. Éviter de réagir à une agression
3. Expliquer ou raconter, sans pour autant accuser l'autre
4. Poser une question qui peut concerner l'autre ou la médiation.
5. Formuler une demande à l'égard d'un participant.
6. Répondre à une question ou à une demande du médiateur.
7. Répondre à une question ou à une demande de l'autre participant.
8. Se justifier
9. Minimiser sa propre responsabilité
10. Demander le soutien du médiateur, chercher son assentiment.
11. Se plaindre
12. Prendre le médiateur à témoin de la méchanceté de l'autre *hic et nunc*.
13. Accuser l'autre participant, le critiquer, le dévaloriser.

On peut analyser cette liste de différentes manières. Par exemple, on peut distinguer les interventions réactives, c'est-à-dire en réaction à une intervention d'un médiateur, et les interventions initiatives. Typiquement, la réponse à une question ou à une demande formulées par le médiateur sont des interventions réactives par nature, mais d'autres interventions peuvent être soit réactives soit initiatives, comme le fait de se plaindre. La détermination du caractère réactif ou initiatif de l'intervention dépend généralement du contexte.

On peut aussi distinguer les interventions où le participant parle de soi et les interventions où il parle de l'autre. Par ailleurs, tout en admettant que chaque

intervention est bi-adressée, on peut distinguer celles dont le médiateur est le destinataire principal et celles dont il n'est que le destinataire secondaire, le locuteur opérant appelle un trope communicationnel. La question du destinataire principale de l'intervention se pose quand celle-ci consiste à « formuler une demande à l'égard d'un participant » ou encore à « répondre à une question ou à une demande de l'autre participant » alors que le locuteur s'adresse au médiateur.

Le médiateur est parfois aussi une issue de secours quand le participant ne soutient plus le contact avec l'autre, soit parce que la tension est trop grande, soit parce que le participant ne se sent pas écouté ou compris. Il est une alternative au tête-à-tête avec l'autre. Il est parfois aussi un exutoire de tout ce que l'autre ne peut entendre ou ne peut comprendre. Notons que parfois, le recours au médiateur peut également prendre une forme non verbale, en particulier par le regard et assumer certaines des valeurs qui précèdent.

Cette liste qui n'est probablement pas exhaustive nous montre l'utilité du médiateur, non pas en tant qu'émetteur mais en tant que récepteur. Ce qu'il est important et intéressant de considérer, c'est que cet aspect de la médiation, tout en étant fondamental, est indépendant des techniques de médiation. Pour illustrer ce fait, je prendrai un exemple précisément extérieur à toute situation identifiée par les acteurs comme « médiative ». Une amie albanaise, Donika, me racontait que dans son pays, les gens pouvaient s'aborder facilement, même dans la rue, pourvu qu'ils soient du même sexe. Par contre, elle me disait que la communication entre hommes et femmes, dans sa culture, était plus délicate et de ce fait plus indirecte. Ceci étant posé, elle me relate l'expérience suivante. Elle s'est retrouvée récemment dans une réunion de famille en présence de sa mère, de sa belle-sœur (la femme de son frère), de la sœur de cette dernière, d'un garçon extérieur à la famille et de la femme de ce dernier. Tous étaient albanais. Il y avait donc six personnes dans cette réunion. Le garçon et mon amie albanaise ne se connaissaient pas. Au bout d'un certain temps, le garçon voulut savoir qui était Donika, mais au lieu de le lui demander directement, il le demanda à la belle-sœur de Donika. En Italie comme en France, l'usage voudrait qu'on posât une telle question directement à l'intéressée. Le réflexe du garçon, probablement déterminé par sa culture d'origine, fut de poser la question à la personne qu'il connaissait le mieux, cela en vertu de ce que je disais plus haut de la relation avec le « médiateur ». Les présentations furent ainsi faites par la belle-sœur qui, dans cette situation, joua le rôle de médiatrice sans le savoir et sans en avoir elle-même pris l'initiative.

Dans les situations de médiation déclarées, telles que celles que j'ai analysées dans le présent travail, c'est-à-dire, pour être plus précis, dans les situations de médiation de conflits, les actes de langage à l'intention du médiateur les plus fréquents peuvent se ranger sur deux paradigmes. J'appellerai le premier, le « paradigme de la justification ». Les valeurs illocutoires des actes de langage correspondants sont la justification à proprement parler et la minimisation de sa propre responsabilité ou de ses propres actes. Pratiquement, les participants essaient de se dédouaner aux yeux des médiateurs, de sauver la face et de réhabiliter leur image. Comme cela a déjà été dit, de tels comportements révèlent une fois encore toute l'importance que les participants donnent au jugement du médiateur à leur égard, contrairement à l'esprit

même de la médiation. C'est un fait dont il faut prendre acte et avec lequel il faut composer plutôt que de lutter contre en s'évertuant, par exemple, à répéter aux parties que le médiateur n'est pas là pour juger. Ce fait nous renvoie à l'importance de la relation avec le médiateur qu'il faut utiliser comme une ressource, car c'est la qualité de cette relation qui permettra peut-être au médiateur de neutraliser l'anxiété des participants et les amènera à être plus conciliants.

J'appellerai le second paradigme, celui de « l'accusation ». Les valeurs illocutoires des actes de langage y correspondant sont la plainte, la prise à témoin de la méchanceté de l'autre dans le déroulement même de la médiation (p. ex. "vous voyez comment il est !"), l'accusation, la critique, la dévalorisation, le dénigrement, le reproche, la condamnation, etc. Il s'agit de démontrer au médiateur la malignité, la malveillance, la bassesse, la non fiabilité, les manquements, les défaillances, les torts, etc. de l'autre. En somme, ces interventions ont pour objet de montrer au médiateur combien l'autre est vil et peu digne d'estime, et de lui faire perdre la face.

Les deux paradigmes sont corrélatifs. Au fond, le but est le même : sortir gagnant de la discussion aux yeux du médiateur, démontrer que l'on a raison et que l'autre a tort. Cette bataille, en quelque sorte, se déplace de la relation entre les participants à la relation avec le médiateur. Faute de convaincre l'autre, on essaie de convaincre le médiateur. Il est évident que si les participants en restent là, la médiation risque de ne pas faire beaucoup avancer la relation entre les participants et le but de celle-ci est précisément de les faire sortir de cette logique de rapport de force pour les faire entrer dans une logique de communication empathique. C'est là qu'interviennent les compétences du médiateur.

Les interventions du médiateur

Filant la métaphore des cercles concentriques de la médiation, le dernier de ceux-ci et le plus intérieur serait pour moi celui des interventions du médiateur. Comme nous l'avons vu, la médiation ne se réduit pas aux interventions du médiateur. Toutefois, celles-ci ont bien évidemment leur importance. Je reprendrai volontiers au compte de la médiation cette citation de Christian Plantin à propos du rôle de la commission de conciliation : « On va publier le conflit qu'on ne peut résoudre, ouvrir le dialogue privé à des discours tiers qui vont le travailler et le faire évoluer. »¹⁷⁷ La médiation n'est pas une simple facilitation de la communication. Les interventions du médiateur constituent des apports réels. Chaque intervention alimente la communication entre les participants. La médiation n'est pas une simple "catalyse". Elle apporte quelque chose de nouveau dans la discussion. L'influence du médiateur peut se révéler, en ce sens, décisive. Toute intervention peut aider les participants pourvu qu'elle ne soit pas perçue comme partielle. Parmi les interventions du médiateur, certaines – assez peu à vrai dire – sont spécifiques de la médiation. La plus spécifique d'entre elles est la tentative de traduction. On trouve également la question formulée à l'un dans le but d'éclairer l'autre. Parmi les propositions, certaines sont assez spécifiques et

¹⁷⁷ Kerbrat-Orecchioni C. et Plantin C., *Le trilogie*, Presses Universitaires de Lyon, 1995, page 111.

peuvent sembler banales comme les propositions de dire ou d'expliquer à l'autre, ou la proposition d'essayer de comprendre l'autre. Ces dernières tirent leur intérêt non pas de leur nature qui est assez simple, mais de la confiance que leurs destinataires ont en celui ou en celle qui les font.

Il reste que toutes les autres interventions non spécifiques ayant nécessairement au moins deux récepteurs, elles devraient toujours être faites par le médiateur en tenant compte de l'impact qu'elles auront sur chacun d'entre eux. C'est ainsi que j'ai pu parler de reformulation en tant que trope communicationnel. La reformulation s'adresse à celui qui s'est exprimé, mais dans le cadre d'une médiation, elle constitue également une opportunité pour l'autre d'entendre le discours du locuteur une seconde fois, formulé différemment, enrichi par le médiateur et prononcé par lui, ce qui change parfois beaucoup son effet perlocutoire. En tout état de cause, l'analyse des jeux de rôle nous a montré que les participants réagissent aux reformulations de ce que l'autre dit.

Le cercle des interventions du médiateur peut faire l'objet d'un entraînement et constitue l'aspect le plus sophistiqué de la médiation. C'est à ce niveau que se situent les « techniques de médiation ». L'organisation des rencontres préliminaires que je considère personnellement comme souhaitables sont de cet ordre en ce qu'elles sont souvent « proposées » par le médiateur. Le champ des interventions possibles est large et le médiateur peut y exprimer sa créativité et son intuition, à condition de ne pas mettre en péril la confiance dont il est l'objet et qui lui permet de jouer son rôle.

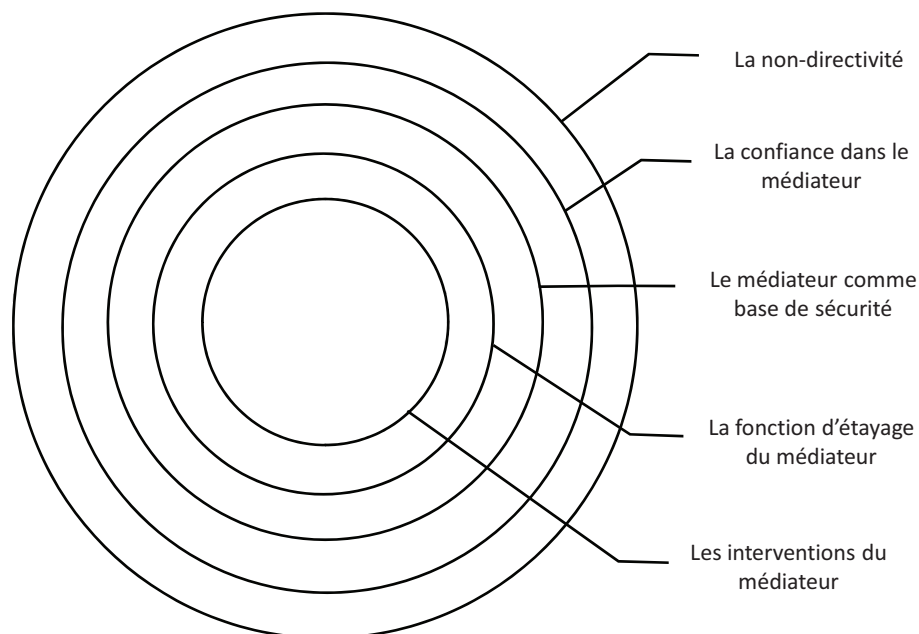
Toutefois, ce cercle des interventions du médiateur ne saurait se résumer à ses compétences techniques. Comme nous l'avons vu, les qualités personnelles du médiateur sont tout aussi importantes et peut-être même davantage pour la réussite de la médiation. Ce qui est certain, c'est que les qualités personnelles du médiateur déterminent ses compétences techniques, les imprègne, leur donne leur sens et sont au final tout aussi importantes dans l'aide que celui-ci peut apporter aux participants d'une médiation. Cela est également vrai pour toutes les professions d'aide dont l'exercice ne se réduit jamais à des questions techniques. C'est la raison pour laquelle la formation des médiateurs devrait être autant personnelle que professionnelle.

Schéma de la situation médiative

On pourrait symboliser les conditions essentielles de la situation médiative à l'aide d'une métaphore géométrique représentée par le schéma suivant. Ce schéma est en fait un diagramme d'Euler. Chaque cercle est associé à une condition de la situation médiative. L'intérieur du cercle représente l'extension de la condition en question. Comme on peut le constater, ces cercles concentriques établissent des relations d'inclusion entre ces différentes conditions de la situation médiative, de la plus extérieure, celle de la non-directivité du médiateur et de la liberté des participants,

vers la plus intérieure, celle des interventions du médiateur. Il en résulte une hiérarchie dans l'importance de ces différentes conditions telle que la non-directivité est la condition la plus importante.

SCHÉMA DE LA SITUATION MÉDIATIVE



Le futur de la médiation

Tout d'abord, nous pourrions nous interroger sur les raisons de cet usage et même de cet abus du mot "médiation" dans le monde moderne, et surtout du développement des pratiques médiatives. Par rapport à cette question, nous pouvons faire deux hypothèses qui semblent contradictoires mais qui sont en réalité complémentaires. La première est que le développement de la médiation est symptomatique d'une société malade, marquée par l'isolement et par la difficulté de se rencontrer, une société également marquée par la peur de l'autre et par le repli sur soi. Cette hypothèse est sûrement valable. Nous sommes à un moment historique où règne une certaine tension sociale. L'autre hypothèse, au contraire, est que le développement de la médiation est le signal d'une évolution culturelle. En effet, dans la mesure où la médiation présuppose l'adhésion à la valeur de la communication, elle exprime un désir de rencontre ou, tout du moins, de paix. Nous retrouvons ici l'idée de la médiation comme fille du désir et de la peur.

En ce qui concerne le futur de la médiation, sur la base de la présente recherche, je vois deux développements possibles et souhaitables à la médiation bien comprise. Le premier repose sur l'idée que la médiation n'est pas seulement une pratique professionnelle. Elle pourrait être une forme d'engagement individuel en faveur de la relation, de la communication et de la paix. Là où nous sommes dans notre vie, il existe peut-être des

situations où nous pouvons faciliter les rencontres et la communication, pour peu que nous jouissions de la confiance de personnes qui ne demanderaient qu'à se rencontrer ou, dans les cas de conflit, qui souhaiteraient pouvoir se réconcilier. Comme nous l'avons vu, les ressorts de la médiation ne sont pas tous d'ordre technique. La qualité de la relation avec le médiateur et un minimum de désir, de la part des personnes, de se rencontrer et de se parler sont les conditions nécessaires et parfois suffisantes pour qu'une rencontre où une communication puissent s'établir. Les participants eux-mêmes savent spontanément comment « utiliser » le médiateur pourvu qu'il soit là et qu'il jouisse de leur confiance. Certes, les compétences techniques du médiateur ne sont pas sans importance, mais elles ne sont que la sophistication d'un phénomène plus fondamental et plus simple qui n'est pas d'ordre technique. Je fais donc l'hypothèse que les situations où nous pourrions faire office de médiateurs existent dans notre vie de tous les jours et que faciliter le lien social pourrait être une valeur et un engagement. Ce que je redouterais le plus serait le confinement de la médiation dans un champ strictement professionnel, avec un ordre des médiateurs comme il existe un ordre des psychologues en Italie. Récemment, une sentence du tribunal de Milan stipule que les psychologues ne pourront plus former les non-psychologues à l'usage d'outils psychologiques. Cela m'évoque également la médicalisation abusive du stress en entreprise. Le stress peut porter à des problèmes de santé, bien sûr, mais il n'est pas le monopole des médecins. Il regarde les psychologues, les ressources humaines, les syndicats, les formateurs, enfin tous ceux qui travaillent dans l'entreprise. Personne ne devrait avoir le monopole de la médiation et nous devrions être prudents à ne pas en faire une activité réservée aux spécialistes. En cela, je rejoins Michèle Guillaume-Hofnung lorsqu'elle dit : « Les médiateurs professionnels ne sauraient ni absorber la médiation, ni tarir sa spontanéité civique : la médiation reste l'affaire de tous. »¹⁷⁸ Je me souviens d'ailleurs avec quelle émotion Siri Kemeny, l'ancienne présidente du Forum Européen de la Justice Réparative, avait déclaré, au cours d'un séminaire internationale à Naples en 2007 que la médiation ne devait pas devenir une profession, mais devait rester une pratique civique culturellement intégrée. Dans son pays d'origine, la Norvège, les médiateurs pénaux ne sont ni ne doivent devenir des professionnels de la médiation. Ils reçoivent une formation initiale très brève de deux week-ends, font l'objet ensuite d'une supervision régulière, ne peuvent exercer cette activité à titre principal et ne sont pas rémunérés. En outre, leur mandat ne peut excéder deux ans non renouvelables. Conscient de la difficulté que représente la tâche du médiateur, cette déclaration m'avait, à l'époque, laissé perplexe. Je pensais en effet qu'il fallait beaucoup de temps pour former un médiateur, que c'était une activité complexe et qu'on ne pouvait pas la prendre à la légère. Je ne comprenais pas ce rejet d'une professionnalisation des médiateurs, même si j'entendais que la médiation pouvait être profondément intégrée dans la culture d'un peuple comme c'était le cas des Norvégiens. Au terme de cette recherche, je comprends beaucoup mieux aujourd'hui le message de Siri Kemeny. Les étudiants qui se sont prêtés aux jeux de rôles étaient des débutants. Ils ont été parfois maladroits dans leurs interventions. Et pourtant, j'ai vu comment les participants pouvaient tirer parti de leur présence, à partir du moment où ils les avaient légitimés en tant que médiateurs. Ma position n'est toutefois pas aussi radicale que celle de Siri Kemeny car je pense que les techniques de médiation et la formation demeurent importantes. Je ne vois pas non plus d'inconvénient à ce que des personnes

¹⁷⁸ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 24.

exercent cette activité à titre professionnel, comme d'autres peuvent exercer le métier d'aider les personnes en difficulté, tels les psychothérapeutes, les éducateurs, les travailleurs sociaux, etc. En revanche, je me suis beaucoup rapproché des positions de Siri Kemeny en ce sens que je perçois mieux maintenant tout le potentiel d'une diffusion de la médiation dans la culture citoyenne. Nous sommes tous potentiellement des médiateurs, même si nous n'avons pas été formés à cela. Constantin Xypas dit, à propos de « la tierce place » qu'elle « peut être occupée par un parent, un proche, un ami, un camarade, voire un inconnu »¹⁷⁹ Je dirais exactement la même chose à propos du médiateur.

L'autre développement possible de la médiation concerne son application en dehors du champ des conflits. C'est ici qu'est le vrai avenir de la médiation. Michèle Guillaume-Hofnung dit que : « La médiation créatrice requiert une vigilance toute particulière car, dans un premier temps, le manque de relation est moins criant que le conflit. »¹⁸⁰ Si le conflit est inhérent à la vie sociale, alors les médiateurs devraient pouvoir jouer un rôle important. Toutefois, en cas de conflit, pour accepter de participer à une médiation, il faut ne pas avoir trop peur de l'autre et il faut croire dans la communication. Beaucoup de gens ont trop peur et choisissent le rapport de force ou délègue la gestion du conflit à des institutions tierces, telle l'institution judiciaire. Or, communiquer peut s'apprendre, notamment en faisant certaines expériences de l'autre. C'est ici que le médiateur peut jouer un rôle dans cet apprentissage en favorisant les rencontres et la communication dans un contexte non conflictuel, car c'est dans ce contexte que l'on apprend le mieux à communiquer. Le conflit fait peur et génère des attitudes défensives. Il est difficile d'y apprendre à communiquer si l'on n'y est aucunement prédisposé. Il y a donc là, dans une médiation hors conflit, des enjeux sociaux et même sociétaux importants. Du reste, la médiation hors conflit a une valeur intrinsèque en tant que créatrice de lien social. L'existence de réseaux sociaux informels, comme le souligne Fabio Folgheraiter, constitue un complément indispensable aux réseaux d'aide professionnelle et le travailleur social se pose en médiateur lorsqu'il stimule la création de tels réseaux. Comme le rappelle Fabio Folgheraiter : « *Lo "star bene" di ogni persona non si potrebbe neppure iniziare ad immaginare slegato da vitali e significative realzioni sociali.* »¹⁸¹ La médiation peut donc non seulement contribuer à créer du lien social, mais elle peut également créer les conditions prérequis à l'acceptation de la médiation en cas de conflit. Toutefois, l'éducation au dialogue n'est pas de nature à prévenir tout conflit. Les conflits font partie de la vie en société. En revanche, la capacité à communiquer crée les conditions favorables à une gestion du conflit qui ne se réduise au rapport de force. En ce sens, toute médiation hors conflit est une médiation « préventive », c'est-à-dire qu'elle prévient certains conflits qui peuvent naître d'une méconnaissance de l'autre, mais elle accroît également les possibilités de gestion des conflits par la communication et donc par la médiation, en réduisant la peur de l'autre et en familiarisant les personnes avec le dialogue. Je ne parlerai

¹⁷⁹ Xypas C., Fabre M., Hétier R., *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011, page 170.

¹⁸⁰ Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007, page 69.

¹⁸¹ Folgheraiter F. *Solidarietà di base e auto aiuto nel Lavoro sociale* in Maguire L., *Il lavoro sociale di rete*, Erickson, 1989, page 13. Traduction Thierry Bonfanti: « On ne pourrait même pas commencer à imaginer le "bien-être" de chaque personne détaché de relations sociales vitales et significatives. »

cependant pas de « médiation préventive » car ce serait ramener toute médiation au conflit. Jean-François Six distingue une « médiation préventive » et une « médiation curative » qu'il définit ainsi :

« - la médiation préventive : celle qui devance un conflit en gestation entre des personnes et des groupes et réussit à éviter qu'il n'éclate ;

» - la médiation curative : celle qui répond à un conflit existant en aidant les personnes ou les groupes qui y sont engagés à en trouver, eux-mêmes, par eux-mêmes, une solution. »¹⁸²

En réalité, la médiation préventive, telle qu'il la définit, est déjà la médiation d'un conflit qui peut ne pas avoir encore éclaté mais qui est bien là. Par expérience, je ne vois pas de différence substantielle, mais seulement formelle entre un conflit en gestation et un conflit existant. Un conflit en gestation est en réalité déjà un conflit qui éclatera au grand jour dès lors que les intéressés commenceront à en parler. Cela ne change pas fondamentalement la médiation. En revanche, je trouve tout à fait importante et significative la distinction qu'il fait entre les médiations « destinées à faire naître ou renaître un lien » et celles « étant destinées à parer un conflit »¹⁸³, qu'il exprime également par les formules « médiation de différences » et « médiation de différends » ; tout comme je trouve intéressante la subdivision qu'il fait des premières en :

« - médiation créatrice : celle qui a pour but de susciter entre des personnes ou des groupes des liens qui n'existeraient pas entre eux auparavant, liens qui leur seront bénéfiques aux uns et aux autres ;

» - médiation rénovatrice : celle qui permet d'améliorer entre des personnes et des groupes des liens qui existaient entre eux, mais qui étaient distendus ou devenus indifférents »¹⁸⁴

On entend souvent les médiateurs appeler de leurs vœux la promotion d'une « culture de la médiation » qui constituerait une alternative aux guerres, à la violence, aux conflits destructeurs. Je voudrais rappeler que l'une des deux conditions nécessaires pour qu'il y ait médiation est l'accord des participants à s'engager dans cette expérience. Or, qui peut bien vouloir communiquer avec son adversaire qu'il veut, le plus souvent, fuir, évincer, détruire ou bien dominer et qu'il voit comme une menace dont il doit se protéger ? Pour adhérer à la médiation, il faut donc une espèce de foi en la communication, une confiance dans le fait que celle-ci peut permettre de résoudre les conflits. Cette confiance dans la communication n'est pas, comme on le croit parfois, un résultat de la médiation mais son présupposé. Comme je l'ai dit plus haut, on n'apprend pas à communiquer dans le conflit. Celui-ci génère plutôt la peur, la méfiance, la protection et parfois l'attaque. Qui ne sait pas communiquer en situation normale le fera d'autant plus difficilement en situation conflictuelle. Il faut donc bien admettre que l'avènement d'une culture de la médiation passe au travers de l'avènement d'une culture de la communication. Je pense que toutes les initiatives promouvant la communication vont dans ce sens. S'il est vrai qu'il existe une médiation « non conflictuelle » - j'entends par là une médiation qui

¹⁸² Six J.-F., *Le temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, page 164.

¹⁸³ Ibid.

¹⁸⁴ Ibid.

n'ait pas été motivée par l'existence d'un conflit - les médiateurs devraient œuvrer dans ce sens pour favoriser la mise en relation des personnes, une expérience positive des autres et une éducation au dialogue. Ils devraient aider les personnes à se connaître, à se rencontrer, à se parler. Diverse initiatives vont dans ce sens. Par exemple, les cafés débats qui furent inventés par Michel Lobrot et ses collaborateurs, à Paris vers le milieu des années 90 dans le sillage des cafés philosophiques vont dans cette direction. Ils permettent aux gens de se rencontrer. La médiation interculturelle elle-même va dans cette direction en permettant aux personnes de cultures différentes de se connaître. A Trento, il existe un *Laboratorio di Educazione al Dialogo* où des personnes ont l'occasion de se rencontrer et d'apprendre à communiquer entre elles. Les Rencontres Internationales de la Non-Directivité Intervenante, sous l'angle des rencontres interpersonnelles qu'elles permettent et de la communication qu'elles instaurent vont dans cette même direction. La médiation est à entendre ici au sens de dispositif permettant la rencontre et la communication, comme l'entendait le courant d'autogestion pédagogique qui insistait, comme le rappelle Patrick Boumard : « sur la dimension, plus largement éducative que limitée au strict plan pédagogique, de dispositifs qui sont évidemment des tiers, mais entendus au sens anthropologique, articulant séparation, différenciation et mise en relation. »¹⁸⁵

Quand je dis que la médiation présuppose une foi en la communication, je ne prétends pas que les participants soient capables de parler profondément d'eux-mêmes. En effet, il existe différents niveaux de communication, de la plus superficielle, instrumentale et pragmatique à la plus profonde et empathique. Trop systématiquement, la médiation est vue comme une expérience de communication profonde. Cela est bien sûr un idéal, mais la réalité est souvent bien différente. Toute forme d'accord, même le plus négocié, même le plus pragmatique, a une valeur du point de vue de la relation. « Se parler » présuppose donc un minimum de capacités non seulement communicatives, mais aussi de relationnelles. Cela n'implique pas une capacité à communiquer profondément, mais tout de moins une disposition à se rencontrer et à se parler de telle sorte que tout soit possible, du banal accord de réparation d'un dommage causé à la réconciliation. Par la suite, la médiation, une foi acceptée, si elle constitue une expérience positive, améliore la relation et les possibilités de communication, mais encore une fois on ne peut construire une culture de la médiation ou une pratique de médiation sans un minimum de culture préalable de la communication et de la relation. En cas de conflit, accepter de s'engager dans une médiation avec l'autre signifie reconnaître cet autre, son existence, sa légitimité et ne pas en avoir une peur telle qu'aucune communication avec lui soit possible. C'est à la construction de cette possibilité que la médiation elle-même peut contribuer, avant même que ne naissent les conflits.

¹⁸⁵ Boumard P., La juste place du maître dans le dispositif de la pédagogie institutionnelle in Xypas C., Fabre M., Hétier R., *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011, page 49

RIASSUNTO IN ITALIANO: FENOMENOLOGIA DELLA SITUAZIONE MEDIATIVA

L'idea di questa ricerca è nata da un'interrogazione che mi sono fatto di fronte all'inflazione del termine "mediazione" nel campo delle pratiche sociali. Esiste una natura intrinseca della mediazione, trasversale ai suoi diversi campi applicativi? In una prima parte, mi sono dedicato allo studio di alcune tra le principali pratiche che rivendicano il termine di mediazione. Questo studio mi ha permesso di cogliere i confini del concetto e di identificare le pratiche connesse, chiamate a volte impropriamente "mediazione".

Dal punto di vista terminologico, ho scelto di chiamare le persone tra le quali opera il mediatore, i "partecipanti" oppure i "mediati", scostandomi dall'uso della parola "parti", troppo legata al conflitto e da quella di "mediante", grammaticalmente impropria.

Prima parte: Che cos'è la mediazione ?

La triangolarità

Ho dato la definizione di due caratteristiche intrinseche della mediazione che ho chiamato triangolarità e non-direttività. La triangolarità della mediazione si riferisce al fatto che la situazione mediativa è contraddistinta da una caratteristica formale ideale e minimale che consiste nella presenza di tre poli. Uno di questi, chiamato "terzo" o "mediatore" assume un ruolo particolare di messa in relazione, di facilitazione o addirittura di instaurazione di una comunicazione tra gli altri due poli. Parlo di poli e non di persone giacché ogni polo può essere costituito da più di una persona. In effetti, i mediatori possono essere più di uno e ciascun polo mediato può essere esso stesso costituito da più di una persona. Come ho evidenziato, si tratta di una forma ideale e minimale nel senso che i poli mediati possono essere più di due come avviene quando il mediatore cerca di facilitare la comunicazione all'interno di un gruppo quale una famiglia oppure un'equipe di lavoro. In ogni caso, la mediazione esclude l'idea di una struttura binaria.

La non-direttività

La non-direttività costituisce l'altra caratteristica intrinseca della mediazione che permette di distinguerla da pratiche ad essa connesse quali la conciliazione o l'arbitrato. Ho definito tre livelli di non-direttività in merito alla mediazione. Il primo è quello attinente al suo principio ed è riferito al libero consenso. Si tratta di verificare se quelli che ho chiamato "partecipanti" alla mediazione vi abbiano aderito liberamente e volontariamente. Il secondo livello è quello della conduzione della mediazione e rimanda agli interventi che può fare il mediatore. Il terzo livello è quello

delle finalità della mediazione. Consiste nell'appurare se l'esito della mediazione sia libero oppure se esista una pressione esterna che pesi sul suo risultato. Risulta dall'analisi che ho condotto che solo il primo e il terzo livello, quelli del principio e delle finalità, fondano la mediazione. Pur essendo spesso destinata a fallire, ha senso l'idea di una mediazione condotta in modo direttivo, così com'è concepibile una pedagogia direttiva. A livello del suo principio e delle sue finalità, ogni forma di costrizione riqualifica invece la mediazione in qualcosa altrimenti denominato, quali ad esempio la "conciliazione" o ancora "l'arbitrato". Sembra quindi che uno dei criteri di definizione della mediazione risieda nella sua non-direttività, sia a livello del suo principio che delle sue finalità. Questa caratteristica segna del resto la mediazione a livello antropologico. Le dà un significato filosofico e persino politico e ne fa un'attività originale nel campo delle pratiche sociali spesso e volentieri di stampo direttivo.

Due prerequisiti

Oltre a queste caratteristiche intrinseche, la mediazione si contraddistingue per alcuni prerequisiti. Affinché vi sia mediazione, vi sono due condizioni fondamentali. La prima è riconducibile alla non-direttività e sta nel desiderio dei partecipanti di entrare in questo processo. Ho definito la mediazione come "messa in relazione di due o più desideri". La seconda è ciò che ho chiamato la legittimazione del mediatore. Non basta avere lo statuto di mediatore per mediare. Affinché un mediatore possa assumere la sua funzione, deve essere legittimato a rivestire questo ruolo.

Mediazione e gestione dei conflitti

L'analisi delle pratiche che rivendicano la denominazione di "mediazione" ha anche rivelato l'esistenza di una mediazione non conflittuale. Nella visione comune, la mediazione è associata al conflitto, ma esistono anche mediazioni che non nascono da una situazione conflittuale, quali la mediazione d'affari o quella interculturale. Mediazione e gestione dei conflitti sono due concetti diversi le cui estensioni si possono sovrapporre nella mediazione dei conflitti. Tuttavia, come evidenziato dalla figura seguente, la mediazione dei conflitti rappresenta solo una parte delle pratiche mediative, così come la gestione dei conflitti è un campo che supera quello della mediazione, come avviene quando mette due protagonisti faccia a faccia.

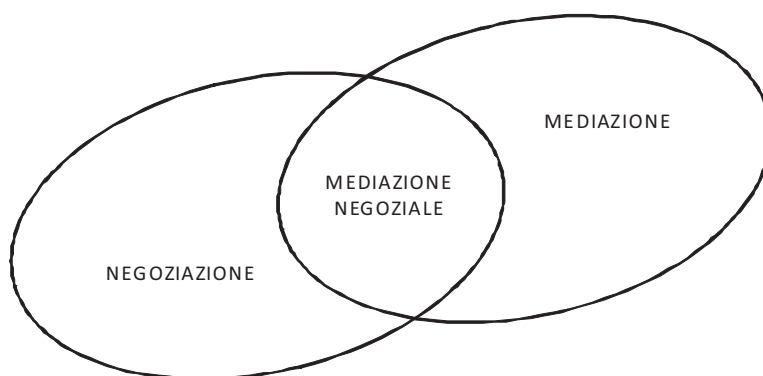


Approccio umanistico e approccio negoziale

Un ampio spazio è riservato in questa tesi all'esistenza di due modelli di mediazione talvolta definiti "modello umanistico" e "modello negoziale". La questione se la negoziazione possa o meno entrare nel campo della mediazione è oggetto di dibattito. La mia posizione in merito è che, dal momento che la finalità della mediazione è stabilita a discrezione dei partecipanti, sarà essa stessa a determinare il carattere negoziale o umanistico della mediazione. Se ad esempio la posta in gioco è di carattere affettivo, il corso della mediazione sarà caratterizzato da un certo tipo di comunicazione centrata sui sentimenti. Se invece è di carattere materiale, il corso della mediazione sarà caratterizzato da una comunicazione centrata sulla conclusione di un accordo. Ovviamente, questo non esclude la presenza di elementi emozionali che restano sempre importanti nell'esito della mediazione; indica solamente che la comunicazione è funzionale al raggiungimento di un accordo. Lo scopo non è la riconciliazione o la creazione di un rapporto nuovo, bensì la conclusione di un accordo negoziato. A determinare il carattere "umanistico" o "negoziale" della mediazione, non dovrebbe essere il mediatore, bensì i partecipanti stessi. Definire a priori la mediazione come "umanistica" o "negoziale" contraddice infatti il principio di non-direttività che sta alla base dell'idea stessa di mediazione. Insisto, nel mio lavoro, sul valore umanistico del negoziato, il quale si trova spesso a essere l'unica alternativa alla guerra. Inoltre, se il rapporto delle forze in presenza sta alla base di ogni negoziazione, quest'ultima non è riducibile alla legge del più forte. Ci sono dei contropoteri sottili e le situazioni sono più complesse di quanto possa sembrare. Ad esempio, è evidente che un conflitto è definitivamente superato solo ed esclusivamente se l'accordo permette a tutti di non perdere la faccia. In caso contrario, l'accordo, anche se sottoscritto da tutte le parti, crea le basi di conflitti futuri, come avvenne dopo il trattato di Versailles che umiliò la Germania e suscitò nei tedeschi un forte desiderio di rivalsa.

In sintesi, per quanto riguarda i rapporti tra mediazione e negoziazione, direi che sono due concetti senz'altro diversi nel senso che una negoziazione può realizzarsi senza l'aiuto di un mediatore e che la mediazione può applicarsi a situazioni in cui non c'è niente da negoziare, come avviene nelle situazioni in cui la posta in gioco è di carattere esclusivamente affettivo. Tuttavia, l'estensione di questi due concetti può intersecarsi nella mediazione negoziale in cui i partecipanti possono avvalersi dell'aiuto di un terzo neutrale chiamato "mediatore".

MEDIAZIONE E NEGOZIAZIONE



Tipologia delle pratiche mediative

In conclusione dell'analisi delle principali pratiche mediative, ho elaborato la seguente tabella che presenta una tipologia di queste ultime secondo due variabili: la prima risiede nella posta in gioco della mediazione, che può essere di tipo affettivo o materiale; l'altra sta nella natura conflittuale o meno della situazione da mediare.

		POSTA IN GIOCO DI PARTENZA	
		Materiale	Affettiva
NATURA DELLA SITUAZIONE DA MEDIARE	Conflittuale	Accordi di pace o di riparazione ... Esempio: mediazione internazionale	Riconciliazione tra persone che hanno legami affettivi. Esempio: mediazione scolastica
	Non conflittuale	Accordi commerciali, partenariato ... Esempio: mediazione d'affari	Creazione o ripristino di rapporti Esempio: mediazione interculturale

Mediazione e conciliazione

Occorre un chiarimento concettuale relativo alla mediazione, evidenziando i rapporti tra questa pratica e quella della conciliazione con la quale viene spesso e volentieri confusa. Dall'analisi che ho fatto, sembra che il concetto di mediazione sia tendenzialmente più preciso, benché il termine sia usato spesso impropriamente. Ho esaminato i rapporti tra conciliazione e mediazione sotto quattro profili: primo, il loro carattere diadico o triadico; secondo, la loro definizione come processo o come risultato; terzo, il potere o meno del terzo (mediatore o conciliatore); quarto, l'approccio "negoziale" o "umanistico" e cioè prettamente centrato sulla relazione tra i partecipanti. Da questa analisi si evince che il concetto di mediazione implica almeno tre poli, mentre quello di conciliazione può anche applicarsi a situazioni duali. Inoltre, il termine "conciliazione" può definire un processo così come il suo risultato, mentre quello di "mediazione" denota un mero processo. Terzo, in certi casi, la conciliazione può essere solo una fase di un processo al termine del quale il "conciliatore" può avere un potere decisionale in merito alla questione dibattuta, mentre il mediatore resta in ogni caso senza potere. Infine, si fa ricorso alla conciliazione per conflitti che rientrano nel campo della negoziazione, mentre la mediazione, non solo non si applica solamente ai conflitti, ma può contemplare, all'interno di questi, prospettive esclusivamente centrate sulla relazione tra i partecipanti.

La traduzione quale criterio della mediazione

Segue una riflessione sulla riformulazione e sulla traduzione quali interventi emblematici della mediazione. In estrema sintesi, la traduzione sarebbe vista da alcuni come caratteristica della mediazione. Verte sulla forma e non dovrebbe intaccare il contenuto del messaggio. Tuttavia, la traduzione, in quanto

“riformulazione” di questo contenuto, porta involontariamente elementi nuovi. Ne consegue che la differenza tra riformulazione e traduzione nel contesto della mediazione risieda principalmente nel fatto che la prima è centrata sul locutore e la seconda su colui che ascolta.

I colloqui preliminari

Entrando nel vivo della metodologia della mediazione, espongo innanzi tutto l'importanza dei colloqui preliminari con i partecipanti. Questi colloqui non costituiscono una fase preparatoria alla mediazione bensì ne sono parte integrante. Attribuisco almeno cinque funzioni ai colloqui preliminari. La prima è l'**informazione** dei partecipanti in merito alla mediazione e al ruolo del mediatore. La seconda è la **creazione di un rapporto di fiducia** con i partecipanti, ovvero la “conquista” della loro necessaria legittimazione. La terza funzione è **catartica**, giacché offre ai partecipanti la possibilità di esprimere le proprie emozioni senza rischio e con la massima libertà. La quarta funzione è la **valutazione della disponibilità dei partecipanti a incontrarsi**. La quinta funzione è la **raccolta di dati** da parte del mediatore, onde capire meglio la situazione, i sentimenti degli uni e degli altri e perfino cogliere i propri sentimenti rispetto al caso. Tutti questi elementi permetteranno al mediatore di essere più disponibile durante l'eventuale incontro tra i partecipanti per concentrare la sua attenzione sulle interazioni e sulla dinamica complessa di quella fase. La sua attenzione durante l'incontro non sarà assorbita ad esempio dal comprendere la situazione; allo stesso modo il mediatore non sarà colto di sorpresa dalle proprie reazioni nei confronti dei partecipanti, nella misura in cui avrà avuto modo di elaborarle in occasione degli incontri preliminari. Per questi motivi, ritengo tali incontri una fase cruciale dell'intero processo di mediazione.

Seconda parte: Il mediatore, le sue caratteristiche, il suo ruolo.

Non tutti i terzi sono dei mediatori

La prima cosa che si dice di un mediatore è che è un terzo, ma non basta essere un terzo per essere mediatore. Ho elencato quattro categorie di terzi che possono essere confusi con il mediatore. La prima è quella costituita da coloro che rappresentano una parte, come i delegati o i difensori. La seconda raggruppa quelli che, pur essendo imparziali, hanno potere decisionale: in questa categoria rientrano gli arbitri e i giudici. La terza categoria è quella dei terzi che esercitano occasionalmente una “mediazione informale” senza averne né il titolo, né le necessarie caratteristiche in termini d'imparzialità, assenza di potere o di interesse nell'esito della mediazione. Un esempio può essere dato dai quadri di un'azienda che cercano di mediare un conflitto tra i propri collaboratori. Una quarta categoria è quella costituita dai terzi che, al di fuori di ogni situazione professionale, facilitano l'incontro con realtà che spesso non sono persone fisiche. Esempi di queste

realtà possono essere la conoscenza, la cultura, l'arte, ecc. Se accettiamo di chiamare questi terzi "mediatori", estendiamo ulteriormente il concetto, impoverendolo. In questo caso, viene a mancare la dimensione intersoggettiva, giacché uno dei poli non è una persona, un soggetto.

Qualità

Il mediatore non può essere definito solamente attraverso le sue competenze tecniche. Puntualizzo qui le qualità personali che questi dovrebbe avere per svolgere il suo ruolo. Innanzi tutto, introduco la distinzione fra quella che viene definita, a volte indistintamente, imparzialità e neutralità. Da un lato vi è una neutralità di sentimenti che, a mio avviso, è un mito e, dall'altro vi è una neutralità di comportamenti che chiamo imparzialità. Ritengo che i mediatori non siano imparziali "dentro". Il problema non è tanto la neutralità dei sentimenti (che non esiste), bensì la capacità di rimanere imparziale negli interventi e la consapevolezza del proprio coinvolgimento, quello che gli psicanalisti chiamerebbero il proprio "controtransfert". Aggiungo che il desiderio del mediatore, in altre parole la sua motivazione nel mediare, influisce sul processo di mediazione. Altre qualità sono la capacità di accettazione, l'assenza della paura degli altri e del conflitto, l'empatia, la tenacia, la capacità a concentrarsi sulla persona più che sul problema, e la pazienza.

Competenze

Pur essendo relativa la loro distinzione dalle qualità, ho elencato quelle che ritengo essere le competenze necessarie per svolgere la funzione di mediatore. Un esempio della difficoltà di questa distinzione è rilevabile nel concetto di non-direttività che sta alla base della mediazione. La non-direttività è una metodologia, ma anche una disposizione interiore. Non sempre però le persone che applicano la non-direttività a livello metodologico sono non direttive nella loro vita personale. Per questo motivo, ho inserito la non-direttività tra le competenze del mediatore. Altre competenze sono: la capacità di ascolto e, in particolare, l'ascolto del desiderio delle parti; l'abilità nel leggere il linguaggio del corpo e la capacità d'intervento.

Interventi

Gli interventi possono essere di vari tipi. Cito la presentazione della mediazione stessa, l'esplicitare le richieste di ciascuno dei partecipanti, la riformulazione, le domande, le ipotesi, le proposte, la gestione della rabbia e del fuori tema. Il tema della riformulazione è approfondito. Attribuisco un'importanza particolare a quest'intervento, in quanto è uno dei più efficaci per facilitare la comprensione reciproca dei partecipanti. Ne individuo l'utilità in sei funzioni:

1. Verificare di aver compreso bene il proprio interlocutore (funzione cognitiva)
2. Farlo sentire capito (funzione relazionale)
3. Incoraggiare la sua espressione (funzione di supporto)
4. Comprenderlo meglio per capire quale sia il suo problema e potergli fare delle proposte (funzione pragmatica)

5. Permettergli di capire meglio se stesso (funzione di traduzione rivolta al locutore stesso)
6. Permettere a chi lo ascolta (in particolar modo in una mediazione) di capirlo meglio (funzione di traduzione rivolta all'ascoltatore).

Per quanto riguarda la gestione della rabbia e più generalmente delle emozioni, sostengo l'importanza di un atteggiamento il più empatico e non direttivo possibile. È sbagliato sia volere a tutti i costi che i partecipanti esprimano le loro emozioni sia cercare di impedirlo.

Infine, affermo l'importanza di accettare il "fuori tema" perché potenzialmente portatore di elementi che possono arricchire la comprensione reciproca dei partecipanti e aprire nuove strade verso il raggiungimento dello scopo della mediazione. In ogni caso, quand'anche questi fuori tema fossero delle difese psicologiche, andrebbero rispettate. Solo qualora fossero delle manipolazioni evidenti andrebbero esplicitati dal mediatore.

Terza parte:

Il conflitto e la gestione del conflitto

Sebbene la mediazione non si applichi solamente alle situazioni conflittuali, è innegabile che i suoi più estesi sviluppi rientrino in questo campo. Perciò, ho dedicato un'ampia parte di questa tesi al conflitto e alla sua gestione.

Definizione del conflitto

Innanzitutto, distinguo il conflitto come contrasto dal conflitto come scontro. Se il conflitto come contrasto è inerente alla vita sociale, il suo esito sotto forma di scontro (per esempio la guerra) non è una fatalità. È solo uno dei quattro modi di reagire al conflitto inteso come contrasto. Gli altri tre sono: la sottomissione, la fuga e la comunicazione. Va detto che la carica emozionale che contraddistingue le situazioni conflittuali incide negativamente sulla propria chiarezza mentale. Questo può spiegarsi alla luce delle concezioni di Pierre Janet sull'automatismo mentale. Lo stato emotivo nel quale si trovano i contendenti riduce il loro "campo di coscienza", sicché questi sono "ridotti" ai loro automatismi che possono essere di violenza, di sottomissione, di fuga o più raramente di comunicazione. Per questo motivo, la gestione dei propri conflitti è più impegnativa della gestione dei conflitti degli altri come nel caso della mediazione. Anzi, proprio per questo la mediazione può aiutare i contendenti a uscire dal conflitto. Ad esempio, il primo bisogno delle parti in un conflitto è quello di sentirsi aiutati e capiti. Questo si realizza molto difficilmente tra due persone coinvolte nella stessa misura. Il mediatore può invece essere colui che introduce nella situazione quell'ascolto e quell'empatia che riduce la frustrazione di non essere capiti e la derivante aggressività.

Le fonti del conflitto

Ho evidenziato cinque fonti possibili del conflitto. La prima è il conflitto d'interessi, materiali o psicologici. La seconda è il desiderio frustrato, poiché la frustrazione sfocia spesso e volentieri nell'aggressività. Quest'aggressività può essere rivolta alla persona "frustrante", ma anche spostarsi su altre persone deboli, come se dovesse essere comunque sfogata da qualche parte. La terza fonte è il conflitto d'idee o di valori: avviene in politica ma anche ovunque siano in discussione dei valori. Una quarta fonte è l'amor proprio ferito. Non sempre consapevole da parte di chi ha ferito, la ferita suscita reazioni difensive e offensive. Va a toccare un bisogno che Carl Rogers chiama "bisogno di considerazione positiva" o quello che Goffman chiama il bisogno di "non perdere la faccia". Una quinta fonte è il malinteso. Fonte trasversale alle prime quattro, è molto frequente. Nasce da un'interpretazione sbagliata delle intenzioni, parole, atti, atteggiamenti degli altri.

I fattori di conflitto

Un'esperienza ventennale di formazione alla gestione dei conflitti mi ha permesso di rilevare quali siano i principali fattori di conflitto. Non intendo qui le radici o le fonti profonde cui accennavo precedentemente, bensì le forme concrete, quasi comportamentali, in cui si manifestano questi fattori nella relazione. Diverse categorizzazioni possono essere fatte di questi fattori. Personalmente propendo per la seguente:

1. Dichiarazioni verbali (ad esempio "non mi interessa")
2. Atteggiamenti (es. l'indifferenza)
3. Omissioni volontarie o almeno percepite come tali (es. non salutare)
4. Uso sbagliato della comunicazione (es. interrompere l'altro, alzare la voce)
5. Linguaggio del corpo (es. chiacchierare con qualcuno senza considerare la persona che sta aspettando).

Ovviamente, questi fattori non agiscono meccanicamente bensì attraverso il modo in cui vengono vissuti. Sulla base di tale vissuto, questi fattori possono essere raggruppati in tre categorie:

1. Ostilità
2. Mancanza di considerazione
3. Rifiuto di comunicare

Inoltre, tendiamo a vedere il conflitto in una catena causale lineare, determinato da un fattore che lo scatena. Tuttavia, oltre a dette cause scatenanti, vi sono cause predisponenti, non visibili nel momento in cui scoppia il conflitto, che appartengono alla vita personale dei confliggenti. Spesso la causa scatenante del conflitto è irrisoria e fornisce il motivo di uno sfogo emozionale. Nella maggior parte dei casi la causa predisponente non ha nulla a che vedere con la causa scatenante e alcuni conflitti non sono comprensibili senza invocare questo presupposto. Per questo motivo, affermo che occorre integrare questo concetto di "causa predisponente" nella genesi dei conflitti.

La gestione dei conflitti

La gestione dei conflitti richiede comportamenti tali da generare vissuti opposti a quelli sopraelencati e cioè:

1. Evitare comportamenti ostili
2. Dimostrare considerazione
3. Comunicare

A volte, parlare con qualcuno che non sia il diretto interessato contribuisce a far calare la tensione e a cogliere con maggiore distanza il problema. È, tra l'altro, una delle funzioni dei colloqui preliminari all'incontro tra i partecipanti.

La comunicazione, tuttavia, non risolve tutti i contrasti e le incompatibilità. A volte, permette solo di prenderne atto.

Infine, va sottolineato che un conflitto è definitivamente superato se nessuno si sente perdente. Gestire un conflitto significa anche fare in modo che l'altro non perda la faccia.

Quarta parte : Case study

Ho cercato di penetrare più a fondo nella comprensione della mediazione, entrando nel cuore dei suoi processi e osservandoli. Siccome è praticamente impossibile registrare mediazioni di conflitti, ho utilizzato come materiale la registrazione di giochi di ruolo realizzati presso la facoltà di giurisprudenza dell'università di Trento, nell'anno 2007, in occasione di una docenza affidatami nell'ambito di una formazione alla mediazione penale. Personalmente fondo il valore epistemologico del gioco di ruolo sull'idea goffmaniana secondo cui la realtà sociale mette quotidianamente in scena giochi di ruolo: ci comportiamo come riteniamo di doverci comportare in una data situazione. Il gioco di ruolo non sarebbe quindi fondamentalmente diverso dalla realtà. Il ruolo funziona in base ad automatismi. In un certo senso, il gioco di ruolo è ancora più vero della realtà nel senso che è scevro da poste in gioco che potrebbero falsare le dinamiche intrinseche di un processo quale quello di mediazione.

Ho quindi trascritto e tradotto dall'italiano al francese tre giochi di ruolo, tre mediazioni. Per una di loro, avevo a disposizione i colloqui preliminari, che ho provveduto a trascrivere e tradurre. Ho esaminato a lungo queste registrazioni, cercando di indagare i meccanismi profondi della situazione mediativa.

Tra le numerose osservazioni fatte, menzionerò qui solo le principali. Una delle chiavi di lettura di questi giochi di ruolo è stata la questione dell'allocutario. Nella situazione triangolare della mediazione, è stato molto interessante osservare chi parla a chi e perché. L'osservazione dello sguardo dà indicazioni interessanti in proposito. Va detto che la comunicazione in una mediazione non si riduce alla è di tre dialoghi.

Ogni messaggio è in realtà bi-indirizzato, con un destinatario privilegiato e un destinatario secondario. Del resto, il destinatario privilegiato non è sempre colui a cui si rivolge l'allocutore, manifestando così ciò che Catherine Kerbrat-Orecchioni definisce un tropo comunicazionale. In ogni caso, nella mediazione i messaggi, in particolare quelli del mediatore, non lasciano mai indifferente l'allocutario secondario. Perciò, nell'esprimersi, il mediatore deve tenere conto non solo dell'allocutario privilegiato, ma anche di quello secondario.

Un intervento molto specifico della mediazione si esplica quando il mediatore tenta di tradurre ad uno il discorso dell'altro. In realtà, questi tentativi di traduzione vanno al di là dell'aspetto cognitivo. Si tratta di instaurare un rapporto empatico tra i partecipanti. In questi casi, il mediatore parla di A a B davanti ad A e in terza persona.

Un altro intervento specifico del mediatore sta in un certo utilizzo delle domande. In genere, le domande possono essere finalizzate a completare la propria informazione oppure a far riflettere l'interlocutore. Vi sono poi almeno altri due usi delle domande nell'ambito di una mediazione. Il primo si verifica quando il mediatore fa ad A una domanda che avrebbe potuto fargli B. Lo scopo di tale domanda è di facilitare la comprensione di A da parte di B. Un secondo utilizzo riguarda i casi in cui il mediatore fa una domanda ad A che riguarda B. È una sorta di invito fatto ad A ad interrogarsi su B. Tali domande sono state riscontrate nei giochi di ruolo analizzati.

Un fenomeno che colpisce nell'osservare queste situazioni conflittuali sta nel numero importante d'interruzioni. Ritengo che questo fenomeno sarebbe stato ancora più frequente in assenza di una mediazione. Ho quindi proceduto all'analisi di queste interruzioni, individuandone tre tipi. Ho chiamato il primo tipo "interruzioni opportuniste". Accadono quando, approfittando di una pausa nel discorso dell'altro, uno prende la parola. Chi stava parlando non aveva finito. Magari stava solo cercando la parola giusta ma viene interrotto. Ho chiamato il secondo tipo "interruzioni immediate", nel senso che intervengono proprio mentre la persona sta parlando e la inducono a tacere. Infine, ho chiamato il terzo tipo d'interruzioni, "interruzioni doppio-monologiche". Con questo termine intendo che una persona interviene mentre la prima stava ancora parlando. Tuttavia, a differenza del caso precedente, la persona che stava parlando continua a farlo. Anche in questo terzo caso si tratta comunque di un'interruzione nel senso che vi è una rottura nell'ascolto. Il fenomeno delle interruzioni pone un problema al mediatore. Egli può lasciar fare o interrompere lui stesso chi interrompe. È quest'ultima opzione che hanno scelto le mediatrici nella prima mediazione, ma senza successo. Le loro interruzioni si sommano alle interruzioni dei partecipanti.

È interessante notare l'opposizione rilevabile in certi casi tra discorso legale e discorso emozionale. Chi si avvale della legge, in realtà rifiuta la comunicazione. Interpone delle regole rispetto alle quali c'è ben poco da discutere. Chi ricorre al discorso del diritto è anche spesso e volentieri dalla parte del giusto. Tuttavia, è impossibile uscire dal conflitto finché non si accetta di uscire momentaneamente da questo discorso in realtà sterile. Il discorso delle emozioni, invece, è spesso irrazionale e difficilmente difendibile. La trappola, per il mediatore, è di cercare di fare

intendere ragione a chi si incaponisce in un discorso poco ragionevole. Occorre invece aiutarlo a esprimersi fino in fondo in modo da far emergere ragioni che non sono né quelle del diritto, né quelle della logica.

Ho poi osservato il modo in cui i partecipanti si avvalevano del mediatore. In alcuni casi sembra che quest'ultimo funga da via di fuga. Ciò accade in particolare in due circostanze: la prima è quando la comunicazione si arena in un dialogo tra sordi; la seconda è quando il rivolgersi al mediatore esonera un partecipante dal rispondere a un comportamento ostile dell'altro. Risulta, e questo fatto è fondamentale per capire la mediazione, che il trilogò è meno incalzante del dialogo. Quando si è in due, non c'è via di fuga. In certe circostanze, la presenza del mediatore permette di allentare la morsa della situazione faccia a faccia.

Un altro fenomeno paradossale è il seguente. Mentre non si fa che ribadire che il mediatore non è lì per giudicare, che è imparziale, che non dà né torti, né ragioni, i partecipanti cercano invece costantemente di convincerlo delle loro buone ragioni (e delle cattive ragioni dell'altra parte). Questo dimostra l'importanza che i partecipanti attribuiscono al giudizio del mediatore e non va necessariamente visto come una cosa negativa. Il mediatore è parte della situazione a pieno titolo e non solo come "funzione mediante". Perciò, alla solita visione del mediatore *super partes*, propongo di sostituire una concezione del mediatore *inter pares*. Del resto, l'importanza del valore che i partecipanti danno alla considerazione del mediatore dimostra la sua utilità quando, in mediazione, i partecipanti evitano certi comportamenti distruttivi, per non squalificarsi e non perdere la faccia agli occhi del mediatore. Questa funzione è a tutela dell'intero processo di mediazione.

L'analisi degli incontri preliminari ha rivelato che certi contenuti particolarmente ostili non emergevano successivamente nell'incontro fra le parti. Lo reputo un elemento positivo, trattandosi di contenuti puramente offensivi che non avrebbero certo facilitato la comunicazione. Sembra che, almeno in piccola parte, i partecipanti tengano conto gli uni degli altri durante la mediazione. Ho potuto verificare questo fenomeno in altri contesti nei miei interventi di *team building* sempre preceduti da colloqui individuali nei quali il discorso tendeva a radicalizzarsi mentre, durante l'incontro, le parti si dimostravano più costruttive.

Vedendo quanto la paura dell'altro fosse presente nella mediazione dei conflitti, ho avuto l'intuizione che il mediatore dovesse avere una grande influenza su questa paura, permettendo l'incontro e creando paradossalmente e nello stesso tempo una distanza. Ciò mi ha portato a elaborare la seguente tabella:

INCONTRO	Desiderio	Assenza di desiderio
Paura	Mediazione	Nessun incontro
Non paura	Contatto diretto	Nessun incontro

Notiamo innanzitutto che se non vi è desiderio, non vi è nessun incontro e la mediazione non ha senso. Se invece vi è un desiderio d'incontro, la mediazione ha

senso qualora vi fossero delle paure. Nel caso contrario (desiderio e assenza di paure), l'incontro si fa, semplicemente e senza mediatore. La paura non è necessariamente una paura dell'altro: può essere semplicemente una paura che la comunicazione o l'incontro non si possano realizzare.

Guardando a questo ruolo "ansiolitico" del mediatore, ho ipotizzato che le cosiddette "tecniche di mediazione" svolgessero un ruolo secondario rispetto alla sua funzione di assicurazione. In effetti, ho constatato che gli interventi del mediatore, anche laddove **in certi casi specifici della mediazione**, non avevano un'influenza di per sé bensì in quanto formulati da persona autorevole e rassicurante. Infatti, l'analisi dei giochi di ruolo evidenzia interventi molto semplici da parte del mediatore che traggono la loro potenza più da chi li fa che non dal loro valore intrinseco.

Conclusioni

Sono partito da una ricerca sull'identità della mediazione e sono giunto alla presa in considerazione di una realtà più ampia che ho chiamato "situazione mediativa" della quale la mediazione intesa come "intervento di un mediatore" è solo un aspetto. Ho quindi potuto constatare il ruolo molto attivo dei partecipanti nella costruzione di questa situazione, al punto che a volte qualcuno può assumere un ruolo di mediatore senza saperlo.

La prima e forse la più importante scoperta che questa ricerca mi ha permesso di fare è di vedere la mediazione e la relativa "situazione mediativa", non come la si considera spesso e cioè come una pratica sociale, bensì come un fenomeno sociale ricorrente e non sempre identificato come tale. In questa situazione mediativa, l'uso che i partecipanti fanno di questo terzo che chiamiamo "mediatore" è altrettanto importante quanto l'azione dello stesso mediatore.

Questa situazione mediativa è caratterizzata dal fatto che non è subita bensì voluta da tutti, mediatore e partecipanti compresi. Sono quindi escluse da questo fenomeno le numerose situazioni in cui il terzo esercita un potere sui partecipanti. **Per questo motivo, ritengo che la non-direttività sia la prima caratteristica della mediazione.**

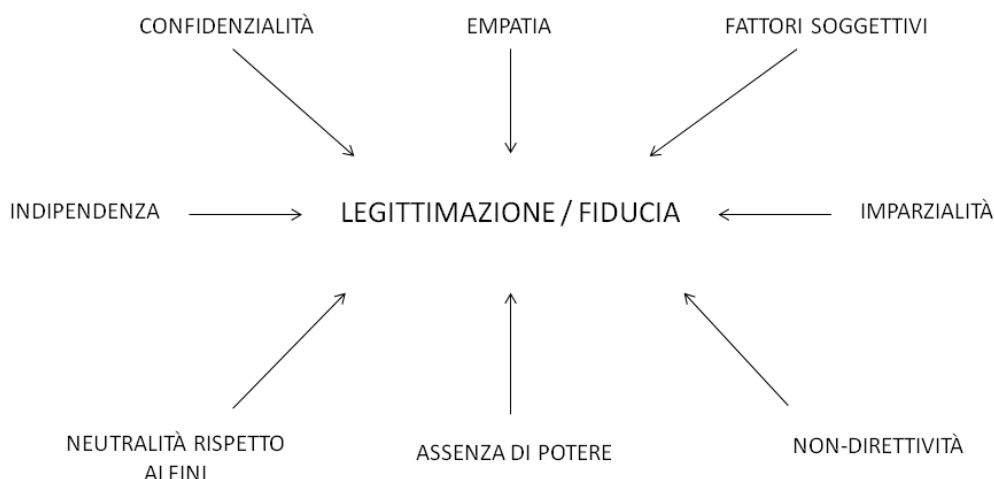
La fiducia nel mediatore

Tuttavia, tale caratteristica di base non basta da sola a definire la mediazione e il mediatore. Affinché un terzo possa fungere da mediatore, deve soddisfare una condizione fondamentale e cioè riscuotere fiducia da parte dei partecipanti. Gli dà la legittimità per svolgere il suo ruolo. Questa fiducia dipende da fattori spesso soggettivi che variano a seconda dell'ambito in cui si svolge la mediazione. Tuttavia, esistono fattori la cui validità è largamente condivisa, al punto che sono spesso considerati come caratteristici della mediazione senza però che venga fatto il nesso con la fiducia alla quale sono tutti riconducibili. Fra

questi fattori rientrano ad esempio l'assenza di potere del mediatore, l'imparzialità, l'empatia, la neutralità riguardo all'esito della mediazione, l'indipendenza del mediatore e la confidenzialità. Altri fattori più soggettivi, come già accennato, incidono sulla fiducia nei confronti del mediatore. Non c'entrano con le sue competenze, ma hanno più a che vedere con i valori della persona. Ciò nonostante, sono dei prerequisiti affinché si stabilisca un rapporto di fiducia con il mediatore. Questa fiducia è indispensabile in quanto neutralizza i timori che giustificano l'intervento del mediatore.

Segue uno schema che sintetizza i fattori di fiducia ovvero di legittimazione del mediatore:

I FATTORI DI LEGITTIMAZIONE DEL MEDIATORE



Ritengo che queste condizioni di fiducia e di legittimazione siano fondamentali e contino più delle competenze del mediatore. Per questo motivo, basta che quest'ultimo goda della fiducia dei partecipanti perché possa fungere da mediatore.

Il mediatore come base di sicurezza

Premessi l'atteggiamento non direttivo rispetto al principio e ai fini della mediazione da una parte, e la relazione di fiducia tra i partecipanti e il mediatore dall'altra, si entra poi nel merito dell'incontro tra i partecipanti.

La prima considerazione ha a che vedere con la funzione del mediatore durante l'incontro tra i partecipanti. Ho paragonato questa funzione a quella del *caregiver*

secondo la teoria dell'apprendimento. Sostengo che il mediatore, durante l'incontro tra i partecipanti, funga da base di sicurezza. Siamo qui a un livello situazionale che non integra necessariamente la comunicazione verbale. A questo livello, come a quello successivo più prettamente centrato sulla comunicazione verbale, i partecipanti utilizzano il mediatore tanto quanto questi agisce su di loro. In questo frangente, serve a evitare il faccia a faccia laddove si riveli potenzialmente ansiogeno. Questo ruolo di "base di sicurezza" permette l'incontro con l'altro. Il mediatore rassicura il partecipante attraverso la sua presenza, ma dà anche sicurezza sul fatto che l'altro partecipante è affidabile, giacché è conosciuto dal mediatore. In effetti, alla legittimazione del mediatore da parte dei partecipanti corrisponde una legittimazione dei partecipanti da parte del mediatore.

La funzione di supporto del mediatore

La differenza tra la mediazione intesa come *azione* del mediatore e la situazione mediativa sta in parte nel modo in cui i partecipanti "utilizzano" il mediatore. La mediazione è solo un aspetto del fenomeno interattivo complesso rappresentato dalla situazione mediativa. Essa è una relazione co-costruita. In questa triade, il mediatore può essere utile anche attraverso l'uso che ne fanno i partecipanti, indipendentemente dalle tecniche che questo può applicare. Ad esempio, ogni cosa che un partecipante dice al mediatore potrebbe essere detta all'altro partecipante e questo dimostra il ruolo di supporto che il mediatore assume nella comunicazione tra i partecipanti. L'analisi dei giochi di ruolo ha fornito numerosi esempi di questo uso del mediatore. Al fine di individuare il valore illocutorio degli atti di linguaggio dei partecipanti quando si rivolgevano al mediatore, ho redatto il seguente elenco:

1. Uscire da un circolo vizioso.
2. Evitare di reagire a un'aggressione.
3. Spiegare o raccontare, senza tuttavia accusare l'altro partecipante.
4. Fare una domanda che può riguardare l'altro o la mediazione.
5. Formulare una richiesta nei confronti dell'altro partecipante.
6. Rispondere a una domanda o a una richiesta del mediatore.
7. Rispondere a una domanda o a una richiesta dell'altro partecipante.
8. Giustificarsi.
9. Minimizzare la propria responsabilità.
10. Richiedere il sostegno del mediatore, cercare il suo assenso.
11. Lamentarsi.
12. Prendere il mediatore a testimone della cattiveria dell'altro *hic et nunc*.
13. Accusare l'altro partecipante, criticarlo, sminuirlo.

Questa lista può essere analizzata in diverse maniere. È possibile ad esempio distinguere gli interventi reattivi, quelli che avvengono in reazione a un intervento del mediatore, dagli interventi iniziatori. Possiamo anche distinguere gli interventi in cui il partecipante parla di sé e gli interventi in cui parla dell'altro. Inoltre, premesso che ogni intervento è "bi-indirizzato", si possono anche distinguere gli interventi di cui il mediatore è il destinatario principale da quelli in cui è solo il destinatario secondario, situazione in cui il partecipante locutore attua il cosiddetto "tropo comunicazionale". Il mediatore è anche una via d'uscita quando uno non regge più il contatto con l'altro, sia perché la situazione è troppo tesa, sia perché non si sente ascoltato o capito. È interessante notare che il ricorso al mediatore può a volte prendere ugualmente una forma non verbale, in particolare attraverso lo sguardo, e assumere qualcuno dei valori sopraelencati. In quanto atti di linguaggio, gli interventi più frequenti rivolti al mediatore possono essere suddivisi in due paradigmi. Ho denominato il primo "paradigma della giustificazione". I valori illocutori degli atti di linguaggio corrispondenti sono la giustificazione e la minimizzazione della propria responsabilità o delle proprie azioni: in pratica, i partecipanti cercano di riabilitarsi agli occhi del mediatore e di salvare la faccia. Il secondo può essere denominato "paradigma dell'accusa". I valori illocutori degli atti di linguaggio corrispondenti sono il lamento, il prendere a testimone il mediatore della cattiveria dell'altro emersa durante la mediazione stessa (es. "Vedete com'è!"), l'accusa stessa, la critica, il deprezzamento, la denigrazione, il rimprovero, la condanna, ecc. L'obiettivo è quello di dimostrare al mediatore la malignità, la malevolenza, la bassezza, la non-affidabilità, le mancanze, le debolezze, i torti, ecc. dell'altro. Questi due paradigmi sono correlativi. In fondo, lo scopo è lo stesso: uscire vincente dalla discussione agli occhi del mediatore, dimostrare di avere ragione mentre l'altro ha torto. Non riuscendo a convincere l'altro, si cerca di convincere il mediatore. Lo scopo della mediazione è appunto quello di far uscire i partecipanti da questa logica di competizione e farli entrare nell'ottica di una comunicazione empatica. È qui che intervengono le competenze del mediatore.

Gli interventi del mediatore

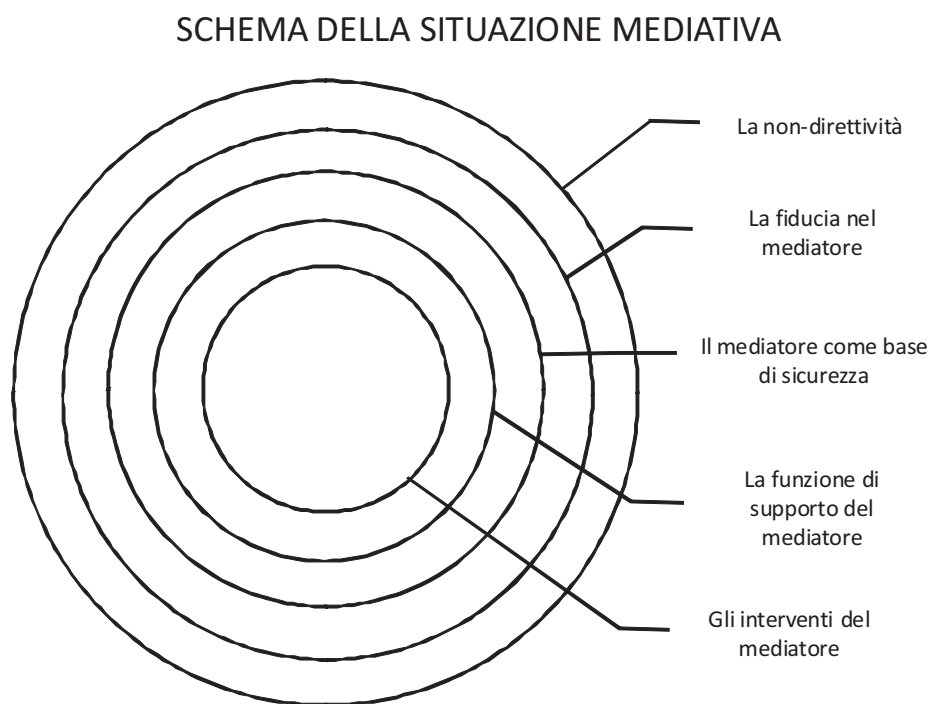
La mediazione non è una semplice facilitazione della comunicazione. Gli interventi del mediatore costituiscono apporti reali. Ogni intervento arricchisce la comunicazione tra i partecipanti. La mediazione non è una semplice "catalisi". Porta qualcosa che non c'era. L'influenza del mediatore, in questo senso, può rivelarsi decisiva.

Pochi interventi sono specifici della mediazione. Il più specifico è quello che ho denominato il "tentativo di traduzione". Un altro è la domanda fatta all'uno allo scopo di illuminare l'altro. Tra le proposte, certe sono abbastanza specifiche e possono sembrare banali, quali quella di dire o di spiegare all'altro, oppure quella di provare a capire l'altro. Queste ultime traggono il loro valore non dalla loro natura che è abbastanza semplice, bensì dalla fiducia che i loro destinatari hanno in chi le fa.

In maniera generale, gli interventi del mediatore possono essere frutto di una formazione e costituiscono l'aspetto più sofisticato della mediazione. Siamo qui a livello delle cosiddette "tecniche di mediazione". Tuttavia, questo livello non si riduce alle competenze tecniche del mediatore: le qualità di quest'ultimo impregnano infatti ciascuno dei suoi interventi. Per questo motivo, la formazione dei mediatori dovrebbe essere tanto personale quanto professionale.

Schema della situazione mediativa

Si potrebbero rappresentare le condizioni essenziali della situazione mediativa con il seguente diagramma di Eulero-Venn, in cui ogni cerchio è associato a una condizione della situazione mediativa. L'interno del cerchio rappresenta l'estensione della condizione considerata. I cerchi concentrici indicano relazioni d'inclusione tra le varie dimensioni della situazione mediativa. Ne consegue una gerarchia tra queste dimensioni tale che la non-direttività risulta essere la condizione più importante.



Il futuro della mediazione

Innanzitutto, ci potremmo chiedere il perché di quest'uso e abuso della parola "mediazione" nel mondo moderno e soprattutto di questo sviluppo delle pratiche mediative. Rispetto a tale questione, possiamo formulare due ipotesi che sembrano

contraddittorie, ma che sono in realtà complementari. La prima è che lo sviluppo della mediazione è sintomatico di una società malata, segnata dall'isolamento e dalla difficoltà di incontrarsi, una società segnata anche dalla paura dell'altro e dal ripiego su se stessi. Questa ipotesi è sicuramente valida. Siamo in un momento storico in cui vige una certa tensione sociale, un mondo di paure. L'altra ipotesi è, al contrario, che lo sviluppo della mediazione sia il segnale di un'evoluzione culturale. In effetti, nella misura in cui la mediazione presuppone l'adesione al valore della comunicazione, esprime un desiderio d'incontro e, quanto meno, di pace. Ritroviamo qui l'idea della mediazione come figlia della paura e del desiderio.

Per quanto riguarda il futuro della mediazione, intravedo due possibili nonché auspicabili sviluppi. Il primo è basato sull'idea che la mediazione non sia solo una pratica professionale. Potrebbe essere una forma d'impegno personale a favore della coesione sociale e della pace. Là dove ci troviamo, nella nostra vita quotidiana, esistono probabilmente delle situazioni in cui potremmo favorire l'incontro e la comunicazione fra altre persone, a patto che godiamo della loro fiducia. Come abbiamo visto, i fattori che influiscono sulla situazione mediativa non sono tutti di ordine tecnico. La qualità della relazione con il mediatore e un minimo di desiderio da parte delle persone di incontrarsi e di parlarsi sono le condizioni necessarie e a volte sufficienti affinché un incontro e una comunicazione possano instaurarsi. Alcuni, fra cui Siri Kemeny, norvegese, ex presidentessa del Forum Europeo per la Giustizia Riparativa, sostengono che la mediazione non dovrebbe diventare una professione, bensì rimanere una pratica civica culturalmente integrata come avviene in Norvegia.

L'altro sviluppo possibile della mediazione riguarda la sua applicazione fuori dall'ambito del conflitto. La mediazione che Jean-François Six chiama "creatrice" presenta un triplice interesse. Primo, crea relazioni, capacità di comunicazione, legami, coesione sociale e potenziali reti informali di sostegno, come dimostrato da Fabio Folgheraiter. Secondo, favorisce la prevenzione dei conflitti nel senso che la conoscenza reciproca e la capacità di parlarsi evitano numerosi scontri. Terzo, ove una mediazione fosse necessaria, le parti vi consentirebbero più volentieri se credono nel valore della comunicazione.

Favorire l'incontro e la comunicazione al di là di un conflitto può essere opera di un mediatore. Al contrario di quanto sostengono alcuni, non basta partecipare alla mediazione di un conflitto per imparare a comunicare. Anzi, è un minimo di apertura alla comunicazione a determinare la disponibilità o meno di partecipare a tale mediazione. Questa educazione al dialogo, per realizzarsi, richiede una situazione ove non vi siano paure, quindi una situazione non conflittuale. Il conflitto fa paura e genera atteggiamenti difensivi. I mediatori hanno quindi un'opera fondamentale da svolgere in ambito non conflittuale.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

- ARDONE Rita Grazia, BALDRY Anna Costanza, *Mediare i conflitti a scuola*, Carocci, Roma, 2003.
- ARIELLI Emanuele, SCOTTO Giovanni, *I conflitti*, Mondadori, Milano, 1998.
- AUSTIN John Langshaw, *Quand dire c'est faire*, Editions du Seuil, 1970.
- BALDACCI Massimo, *Metodologia della ricerca pedagogica*, Mondadori, Milano, 2001.
- BECCARIA Cesare, *Dei delitti e delle pene*, Einaudi, Torino, 2007.
- BEER Jennifer E., STIEF Eileen, *The Mediator's Handbook*, New Society Publisher, Gabriola Island, Canada, Fourteenth printing July 2008.
- BEN MRAD Fathi, *Sociologie des pratiques de médiation*, L'Harmattan, Paris, 2002.
- BESEMER C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA Editore, Torino, 1999.
- BONAFE'-SCHMITT Jean-Pierre, *La médiation scolaire par les élèves*, ESF éditeur, 2000.
- BONAFE'-SCHMITT Jean-Pierre, *La médiation pénale en France et aux États-Unis*, Réseau Européen Droit et Société, Paris, 1998.
- BONFANTI Thierry, LOBROT Michel, *La Psychanalyse*, Hachette, Paris, 1995.
- BOUMARD Patrick, LAPASSADE Georges, LOBROT Michel, *Il mito dell'identità*, Sensibili alle foglie, Molfetta, 2006.
- BRAMANTI Donatella, *Sociologia della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2005.
- BREHM Jack W., *A Theory of Psychological Reactance*, New York, Academic Press, 1966.
- BRIANT Vincent de et PALAU Yves, *La médiation. Définition, pratiques et perspectives*, Nathan, Paris, 1999.
- CASTELLI Stefano, *La Mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, Milano, 1996.
- CANEVELLI Francesco, LUCARDI Marina, *La mediazione familiare. Dalla rottura del legame al riconoscimento dell'altro*, Bollati Boringhieri, 1999.
- CATTANI Adelino, *Botta e risposta*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- CORMIER Solange, *Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail*, Presse de l'Université du Québec, 2004.
- DAHAN Jocelyne, *La médiation familiale*, Morisset, Paris, 1996.
- FROMILHAGUE Catherine, *Les figures de style*, Armand Colin, 2005.
- GIORDANI Bruno *La relazione di aiuto secondo l'indirizzo di Carl Rogers*, La Scuola, Brescia, 1978.
- GOFFMAN Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne*, 2 tomes, Les Editions de Minuit, Paris, 1973.
- GOFFMAN Erving, *Les rites d'interaction*, Les Editions de Minuit, Paris, 1974.
- GOFFMAN Erving., *Les cadres de l'expérience*, Les Editions de Minuit, Paris, 1991.
- GUAGLIARDO Vincenzo, *Dei dolori e delle pene*, Sensibili alle foglie (collana ospiti), Tivoli, 1997.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 4^{ème} édition 2007.
- HUIZINGA Johan, *Homo Ludens*, Beacon Press, Boston, 1950.
- HOUSAYE Jean, *Le triangle pédagogique*, Peter Lang, Berne, 2000.
- JEFFERYS-DUDEN Karin, *Mediatori efficaci*, Edizioni La Meridiana, Molfetta, 2005.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, *L'implicite*, Armand Colin, Paris, 1986.

- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, *Les interactions verbales*, 2 tomes. Armand Colin, Paris, 1990.
- LIEURY Alain et FENOUILLET Fabrice, *Motivation et réussite scolaire*, Dunod, 2006.
- LOBROT Michel, *L'animation non directive des groupes*, Paris, Payot, 1974.
- LOBROT Michel, *Gli effetti dell'educazione*, SEI, Torino, 1975.
- LOBROT Michel, *Per o contro l'autorità*, Milano, Emme, 1977.
- LOBROT Michel, *Apprendre à vivre*, édité à compte d'auteur Les Lilas, 1978.
- LOBROT Michel, *Les forces profondes du moi*, Editions Economica, Paris, 1983.
- LOBROT Michel, *L'influence des modèles*, Editions Psy-Energie, Les Lilas, 1986.
- LOBROT Michel, *L'écoute du désir*, Paris, Retz, 1989.
- LUISON Lucio et LIACI Silvia., *Mediazione sociale e sociologia*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- LUMBELLI Lucia, *Comunicazione non autoritaria: come rinunciare al ruolo in modo costruttivo: suggerimenti rogersiani*, Franco Angeli, Milano, 1972.
- MARTELLO Maria, *Oltre il conflitto. Dalla mediazione alla relazione costruttiva*, McGraw-Hill, Milano, 2003.
- MIRBEAU O. *Les affaires sont les affaires*, Éditions de la Traverse, Nice, 2002
- MORINEAU J., *L'esprit de la médiation*, Eres, Ramonville Saint-Agne, 2007
- NIEL Henri, *De la médiation dans la philosophie de Hegel*, Editions Moutaigne, Paris, 1945.
- OLIVIERO FERRARIS Anna, *Il terzo genitore: vivere con i figli dell'altro*, Raffaello Cortina, Milano, 1997.
- OSSICINI Adriano, *Kurt Lewin e la psicologia moderna*, Armando Editore, Roma, 1972
- PASTOR Pierre, BREARD Richard, *Gestion des conflits: la communication à l'épreuve*, Editions Liaisons, Rueil Malmaison, 2011.
- PEKAR LEMPEREUR Alain, SALZER Jacques, COLSON Aurélien, *Méthode de médiation*, Dunod, Paris, 2008.
- PENNEBAKER James W., *Opening up. The Healing Power of Expressing Emotions*, Guilford, New York, 1997.
- PODOLEFSKY Aaron and BROWN Peter J., *Applying Anthropology. An Introductory Reader*. Third edition. Mayfield Publishing Company. Mountain View. California. 1994
- ROGERS Carl R., KINGET G. Marian, *Psychothérapie et relations humaines*, 2 tomes, Béatrice Nauwelaerts, Paris, 1977.
- ROSENBERG Marshall B., *Le parole sono finestre oppure muri*, Esserci, Reggio Emilia, 2003.
- SANCHEZ Jesus Maria Silva, *L'estensione del diritto penale*, Giuffrè, Milano, 2004.
- SCLAVI Marianella, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Le Vespe, Pescara, 2000
- SIX Jean-François, *Le temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990.
- SIX Jean-François, MUSSAUD Véronique, *Médiation*, Seuil, Paris, 2002.
- SIX Jean-François, *Les médiateurs*, Le Cavalier Bleu, Paris, 2003.
- STIRMEC Arnaud, *La médiation en entreprise*, Dunod, Paris, 2007.
- TESTA Annamaria, *Farsi capire. Comunicare con efficacia e creatività nel lavoro e nella vita*, Rizzoli, Milano, 2000.
- TOUZARD Hubert, *La Médiation et la Résolution des conflits*, PUF, Paris, 1977.
- UZQUEDA Ana, FREDIANI Paolo, *La conciliazione. Guida per la soluzione negoziale delle controversie*, Giuffrè, Milano, 2002.
- VION Robert, *La communication verbale*, Hachette Supérieur, 2000.
- WAAL Frans de, *De la réconciliation chez les primates*, Flammarion, 2002.
- WATZLAWICK Paul, HELMICK BEAVIN Janet, JACKSON DON D., *Une logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972.
- ZAGREBELSKY G., *Il "crucifige!" e la democrazia*, Einaudi, Torino, 1995.

Ouvrages collectifs (plus de trois auteurs)

- BERTHOZ Alain et JORLAND Gérard, *L'empathie*, Editions Odile Jacob, Paris, 2004.
- BANDINI Andrea, SOLDATI Nicola, *La nuova disciplina della mediazione delle controversie civili e commerciali*, Giuffrè, Milano, 2010.
- BOUCHARD Marco, *La mediazione penale in ambito minorile : applicazioni e prospettive*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- BOUMARD Patrick, *L'école, les jeunes, la déviance*, PUF, 1999.
- CARIO Robert, *La médiation pénale. Entre répression et réparation*, L'Harmattan, Paris, 1997.
- COURTIAL Jean-Pierre (textes réunis par), *La médiation*, séminaire Le lien social, 17 et 18 mai 1999. Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin, Nantes, mai 2000.
- CURI Umberto, ESCOBAR Roberto, GARZONIO Marco, SCAPARRO Fulvio, TANZARELLA Sergio, *I conflitti. Oltre l'inevitabilità della guerra verso la necessità della pace*, Paoline Editoriale Libri, 2003.
- DECI Edward L. and RYAN Richard M., *Handbook of Self Determination Research*, The University of Rochester Press, U.K., 2002.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *Hôpital et médiation*, L'Harmattan, Paris, 2003.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine et PLANTIN Christian, *Le trilogie*, Presses Universitaires de Lyon, 1995.
- MARZOTTO Costanza, TELLESCHI Riccardo, *Comporre il conflitto: l'intervento di mediazione familiare*, Unicopli, Milano, 1998.
- MESTITZ Anna, *Mediazione penale: chi, dove, come e quando*, Carocci, Roma, 2004.
- PICOTTI Lorenzo, SPANGHER Giorgio, *Verso una giustizia penale "conciliativa"*, Giuffrè, Milano, 2002.
- PORTERA Agostino et DUSI Paola, *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2005.
- SCABINI Eugenia, ROSSI Giovanna, *Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*, Vita e Pensiero, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, 2003.
- SCAPARRO Fulvio, *Il coraggio di mediare*, Guerini e Associati, Milano, 2001.
- SCIVOLETTO Chiara, *Mediazione penale minorile*, Franco Angeli, Milano, 2009.
- UMBREIT Mark S., *The handbook of victim-offender mediation*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.
- UMBREIT Mark S., *Victim meets offender: The impact of Restorative Justice and mediation*, Criminal Justice Press, New York, 1994.
- STRICKLER Yves, *Médiation et réparation pénales en Alsace*, Presses Universitaires de Strasbourg, 2004.
- TOUZARD Hubert, *Les médiations, la médiation*, Érès, Toulouse, 2003.
- XYPAS Constantin, FABRE Michel, HÉTIER Renaud, *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011.

Contributions dans un ouvrage collectif

- BONFANTI Thierry, La costrizione non è educativa in BARNAO Charlie et FORTIN Dario, *Autorità e accoglienza nell'educazione*, Erickson, Trento, 2009, pp. 61-72.
- BOUMARD Patrick, La juste place du maître dans le dispositif de la pédagogie institutionnelle in Xypas Constantin, Fabre Michel, Hétier Renaud, *Le tiers éducatif. Une nouvelle relation pédagogique*. De Boeck, Bruxelles, 2011.
- CERETTI Adolfo, Mediazione penale e giustizia. Incontrare una norma in CERETTI Adolfo, *Scritti in ricordo di Giandomenico Pisapia. Volume III: Criminologia*, Giuffrè, Milano, pp. 717-814.
- DI CHIO Giuseppe, *Mediazione e mediatori*, in *Digesto delle discipline privatistiche. Sezione commerciale*, IX. Torino, 1993
- FOLGHERAITER F. Solidarietà di base e auto aiuto nel Lavoro sociale in Maguire L. in *Il lavoro sociale di rete*, Erickson, 1989
- GOFFMAN Erving, Calmer le jobard: quelques aspects de l'adaptation à l'échec in Colloque de Cerisy (1987), *Le parler frais d'Erving Goffman*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1989.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, Gestion des conflits et constitution de coalitions dans les polylogues in BARBERIS Jeanne Marie, *Le français parlé. Variétés et discours*. Praxiling, Université Paul-Valéry, Montpellier, 1999, pp. 49-68.

Documents

- Codice di Procedura Penale*. (2007). Giuffrè
- Collins COBUILD Advanced Learner's English Dictionary*, HarperCollins Publishers, 2003
- Digesto delle discipline privatistiche. Sezione commerciale*, IX. Torino, 1993
- Diritto*, Le grandi collane del Corriere della Sera, Garzanti Libri s.p.a., Milano, 2006
- Enciclopedia giuridica Treccani*
- European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure*. (2010). Ministry of Justice and Law Enforcement of the Republic of Hungary.
- Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 5 marzo 2010. Decreto legislativo 4 marzo 2010, n°28*.
- Le Petit Robert, Dictionnaire de la langue française*, Edition 1996
- LEBERTRE Sylvain et MAURO Carole, *Dictionnaire juridique Français/Italien et Italien/Français*, L.G.D.J., Paris, 2001.
- Médiation en matière pénale (Recommandation n° R (99) 19 et exposé des motifs*. (2000). Editions du Conseil de l'Europe.
- Zingarelli Nicola, *Vocabolario della lingua italiana*, Zanichelli, Bologna, 2009

Revues et périodiques

- COPPOLA DE VANNA Anna, Mediazioni Mediterranee in *Media Res*, septembre 2000, numero unico, pp. 9-16.
- GENTRY Deborah B., BENENSON Wayne A., School-age peer mediators transfer knowledge and skills to home setting in *Mediation Quarterly* 1992, 10 (1), Fall, pp. 101-109.

GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, Fondements conceptuels d'une pratique de médiation in *Agir*, janvier 2006, numéro 24, pp. 25-38.
VAN SLYCK Michael R, STERN Marylin, NEWLAND Lori M., Parent-child mediation: an empirical assessment in *Mediation Quarterly*, 1992, numéro 10 (1), Fall, pp 75-88.

Documents électroniques

Conciliation (article en anglais). In Wikipedia. [En ligne]. Mise à jour du 28 avril 2011 [consulté le 6 août 2011]. Disponible sur <http://en.wikipedia.org/wiki/Conciliation>
Mediazione familiare (article en italien). In Wikipedia. [En ligne]. Mise à jour du 30 janvier 2011 [consulté le 30 septembre 2011]. Disponible sur http://it.wikipedia.org/wiki/Mediazione_familiare
SALAMINO Ferdinando, *La mediazione familiare: un fil rouge tra coppia e famiglia* (article en italien), <http://www.psiconline.it/article.php?sid=7070> , dernière consultation 9 octobre 2011.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	4
AVANT-PROPOS	5
SOMMAIRE	6
INTRODUCTION	8
Mon implication dans le sujet	8
La terminologie	10
Problématique	12
Question de recherche	13
Hypothèse	14
PREMIÈRE PARTIE : QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?	15
CHAPITRE 1 : LES PREMIÈRES FORMES DE MÉDIATION	16
CHAPITRE 2 : QUELQUES GRANDS DOMAINES D'APPLICATION DE LA MÉDIATION	18
La médiation d'affaires	20
La médiation du travail	22
La médiation matrimoniale	23
La médiation internationale	23
La médiation pénale	29
La médiation civile	44
La médiation scolaire	47
La médiation familiale	48
La médiation de cohésion sociale	51
Les cafés débats	53
La médiation interculturelle	54
Les bases éthologiques de la médiation	57
CHAPITRE 3 : LES CARACTÉRISTIQUES INTRINSÈQUES DE LA MÉDIATION	62
La triangularité	62
La non-directivité	63
CHAPITRE 4 : LES PRÉREQUIS DE LA MÉDIATION	73
Le libre consentement des participants	73
La légitimation du médiateur	74
CHAPITRE 5 : LA MÉDIATION ET LA GESTION DES CONFLITS	76
CHAPITRE 6 : LA MÉDIATION « HORS-CONFLIT » COMME THÉRAPIE CONTRE LA PEUR	78
CHAPITRE 7 : APPROCHE NÉGOCIATIVE ET APPROCHE HUMANISTE	79
Définition des deux approches	79
Quid de la négociation gagnant-gagnant si le rapport de force sous-tend la médiation négociative?	80
Le commerce comme archétype de la négociation	81
La gestion des émotions dans les deux approches	82

Approche médiative et spécificité culturelle.....	82
La négociation, une valeur humaniste.....	83
Une approche humaniste glorifiée et une approche négociative méprisée	89
Rapports entre approche médiative et enjeu de la médiation.....	92
Les interventions du médiateur dans les deux approches.....	93
Les risques d'une approche «humaniste» forcée.....	93
Les médiations négociatives par nature.....	94
Approche négociative : l'accord n'est pas la réconciliation.....	94
La négociation peut être médiée.....	95
Mais la médiation ne s'applique pas qu'à la négociation.....	95
Schéma des rapports entre médiation et négociation.....	96
CHAPITRE 8 : TYPOLOGIE DES PRATIQUES DE MÉDIATION.....	97
CHAPITRE 9 : MÉDIATION ET POUVOIR.....	99
Le pouvoir entre le virtuel et l'actuel.....	99
Le degré de liberté des parties.....	99
La médiation pénale et le pouvoir dans la coulisse.....	100
Les frontières de la médiation.....	101
Pouvoir et valeur éducative de la médiation.....	102
Les jeux de pouvoir dans la médiation internationale.....	103
L'ambiguïté du mot «pouvoir».....	103
CHAPITRE 10 : LES DIFFÉRENCES ENTRE CONCILIATION ET MÉDIATION.....	104
Activité médiatrice ou dyadique.....	104
Le processus et le résultat.....	106
Pouvoir ou absence de pouvoir.....	106
Approche négociative ou approche humaniste.....	106
Les commissions de conciliation.....	108
CHAPITRE 11 : LA TRADUCTION COMME CRITÈRE DE LA MÉDIATION.....	109
De la différence éventuelle entre reformulation et traduction.....	109
CHAPITRE 12 : CONFIDENTIALITÉ DE LA MÉDIATION.....	116
CHAPITRE 13 : LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES AVEC LES PARTICIPANTS.....	117
CHAPITRE 14 : QUAND UN PARTICIPANT REPRÉSENTE UN GROUPE OU UNE INSTITUTION ..	121
CHAPITRE 15 : LA MÉDIATION COMME PARADIGME ANTHROPOLOGIQUE.....	122
CHAPITRE 16 : VERS UNE DÉFINITION DE LA MÉDIATION.....	123
DEUXIÈME PARTIE: LE MÉDIATEUR, SES CARACTÉRISTIQUES, SON RÔLE.....	125
CHAPITRE 17 : TOUT TIERS N'EST PAS MÉDIATEUR.....	126
CHAPITRE 18 : LE MÉDIATEUR.....	129
Les qualités du médiateur.....	130
Les compétences du médiateur.....	135
Le rôle du médiateur.....	136

Quelques aspects particuliers de la fonction du médiateur dans la médiation des conflits	137
Le désir du médiateur	139
L'influence du médiateur	139
L'indépendance du médiateur.....	140
CHAPITRE 19 : LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR.....	142
La présentation de la médiation	142
La fonction de rappel.....	142
La reformulation.....	143
Les questions	145
Les hypothèses.....	147
Les propositions.....	147
La gestion de la colère	148
Quand les participants reviennent sur le passé	149
Le reflet rogérien	150
Le hors sujet.....	151
 TROISIÈME PARTIE: LE CONFLIT ET LA GESTION DES CONFLITS	 153
CHAPITRE 20 : LE CONFLIT	154
Définition du conflit.....	154
Se sentir en conflit.....	155
Les formes du conflit.....	155
Quatre manières de réagir au conflit.....	155
Les sources du conflit	156
Deux composantes du conflit.....	159
La dimension interactionniste du conflit	159
Le désir d'en sortir.....	159
L'implication comme difficulté dans la gestion des conflits	159
Un premier besoin: s'exprimer et être écouté.....	160
Les interruptions et les chevauchements.....	161
Petite phénoménologie des facteurs comportementaux du conflit	161
Une autre typologie en fonction du vécu	164
Le conflit: conditions prédisposantes et conditions déclenchantes	166
CHAPITRE 21 : LA GESTION DES CONFLITS	167
Les facteurs résolutifs du conflit.....	167
Apprendre à gérer les conflits.....	173
En parler à quelqu'un.....	174
La communication ne résout pas tout.....	174
La prévention des conflits.....	175
Quand un conflit est-il définitivement dépassé?	175
Du conflit individuel au conflit communautaire.....	176

QUATRIÈME PARTIE : ÉTUDE DE CAS	177
CHAPITRE 22 : ÉTUDE DE CAS	178
Méthodologie	178
Le jeu de rôle comme corpus	179
CHAPITRE 23 : CAS DE MÉDIATION N°1	181
Protagonistes de la rencontre entre les participants	181
La rencontre entre les participants	182
Observations	197
CHAPITRE 24 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES	199
Le conflit	199
Le dispositif ou «setting»	201
La légitimation des médiatrices	203
S'adresser aux participants	203
L'introduction de la médiation	203
Le jeu des regards	204
Les interruptions et leur gestion par le médiateur	205
La question de l'allocutaire	210
Le médiateur comme dérivatif	214
Convaincre les médiatrices	217
La difficile neutralité du médiateur	218
La réaction du destinataire secondaire dans la médiation	219
Quand le médiateur essaie de traduire	220
Quand le médiateur intervient sur la méta-communication	224
Le discours du droit vs le discours des émotions	225
Le médiateur inter pares	227
Les vertus du hors-sujet	229
La co-médiation	230
La position symétrique dans la médiation pénale entre adultes ou la contre-attaque	233
Les arguments	234
Les questions	236
Les reformulations	239
La reformulation comme acte de langage	241
L'élucidation	245
Les propositions	246
Les hypothèses	250
Les interventions des médiatrices en chiffres	251
CHAPITRE 25 : LES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES	256
Entretien avec Fabrizio	256
Entretien avec Dal Pez	259
Changement de médiatrices	261

CHAPITRE 26 : ANALYSE DES ENTRETIENS PRÉLIMINAIRES.....	266
Les éléments présents dans les entretiens préliminaires et non réapparus au cours de la rencontre entre les parties	266
L'absence d'empathie	267
La motivation	267
Conclusion sur les entretiens préliminaires	269
CHAPITRE 27 : CONCLUSIONS SUR L'ANALYSE GLOBALE DU CAS DE MÉDIATION N° 1	270
S'agit-il vraiment d'un échec?	270
Le médiateur contre la peur	270
La fonction d'étayage du médiateur	275
Le rôle dérivatif du médiateur	276
L'instauration de l'écoute contre le tac au tac	277
L'effet apaisant d'être compris	278
L'impartialité n'est pas la distance	278
Chaque intervention est bi-adressée	279
Les interventions spécifiques du médiateur	279
À propos des entretiens préliminaires	280
CHAPITRE 28 : CAS DE MÉDIATION N°2	282
Protagonistes de la rencontre entre les parties	282
La rencontre entre les parties	282
CHAPITRE 29 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES	292
Préambule	292
Le conflit	292
Introduction de la médiation	292
Le regard vers la «base de sécurité»	293
La difficulté de Ghalia à affronter Prisca	294
Le besoin de sauver la face	295
Ghalia contre-attaque	295
La gestion des émotions	296
Les moments-clés du processus de compréhension	297
La valeur des propositions	298
Les risques de la traduction	300
La directivité	301
Les interventions des médiatrices en chiffres	302
CHAPITRE 30 : CAS DE MÉDIATION N°3	304
Protagonistes de la rencontre entre les parties	304
La rencontre entre les parties	304
CHAPITRE 31 : ANALYSE DE LA RENCONTRE ENTRE LES PARTIES	314
Le conflit	314
L'introduction de la médiation	316

La diffusion du conflit.....	317
Le cas des personnes impliquées dans le conflit.....	318
Le rôle de support du médiateur.....	319
La médiation en termes interactionnistes et la loi.....	320
Le premier pas... qui coûte.....	322
L'importance donnée au regard des médiatrices.....	323
La valeur illocutoire des interventions à l'adresse des médiatrices.....	324
L'écoute de secours du médiateur.....	328
Les interventions des médiatrices en chiffres.....	328
CONCLUSION	331
La confiance dans le médiateur.....	332
Le médiateur comme base de sécurité.....	337
La fonction d'étayage du médiateur.....	341
Les interventions du médiateur.....	344
Schéma de la situation médiative.....	345
Le futur de la médiation.....	346
RIASSUNTO IN ITALIANO: FENOMENOLOGIA DELLA SITUAZIONE MEDIATIVA.....	351
Prima parte : Che cos'è la mediazione ?.....	351
Seconda parte: Il mediatore, le sue caratteristiche, il suo ruolo.....	355
Terza parte : Il conflitto e la gestione del conflitto.....	357
Quarta parte : Case study.....	359
Conclusioni.....	362
BIBLIOGRAPHIE.....	368
TABLE DES MATIÈRES	373
INDEX.....	380

INDEX

accord: 10; 11; 19; 20; 23; 24; 27; 28; 33; 34; 35; 36; 37; 39; 40; 44; 45; 46; 47; 49; 58; 63; 64; 65; 69; 76; 79; 80; 81; 82; 84; 85; 89; 90; 91; 92; 93; 94; 95; 97; 99; 100; 101; 103; 104; 105; 106; 107; 118; 120; 123; 124; 126; 127; 131; 134; 136; 137; 139; 147; 159; 174; 175; 201; 220; 233; 234; 237; 268; 269; 274; 281; 301; 314; 321; 332; 337; 338; 339; 342; 349; 350; 353; 354

acte de langage: 241; 242; 244; 249;

allocutaire: 210; 211; 212; 215; 220; 272; 275; 279; 294; 327; 328; 339;

allocation: 210;

destinataire: 111; 114; 144; 145; 162; 172; 204; 210; 211; 219; 220; 221; 237; 238; 239; 240; 243; 244; 245; 249; 250; 279; 320; 321; 323; 343;

approche humaniste: 35; 69; 79; 85; 89; 90; 91; 93; 97; 106; 201;

approche négociative: 35; 36; 69; 79; 89; 90; 91; 93; 94; 97; 106; 201;

autorevolezza: 58; 75; 103; 208; 274; 332;

autorità: 23; 24; 75; 103; 369;

autorité: 23; 24; 28; 29; 37; 47; 58; 64; 72; 75; 100; 103; 122; 208; 264; 274;

base de sécurité: 293; 320; 337; 338; 340; 341;

bi-adressé: 219; 240; 279; 319; 343;

Café-Débat: 53; 54; 56;

catharsis: 85; 317;

colère: 74; 118; 133; 137; 148; 159; 160; 161; 163; 166; 171; 172; 223; 276; 283; 288; 297; 298; 299; 309; 310; 317;

co-médiation: 230; 231; 232; 253; 302;

conciliation: 11; 22; 24; 25; 26; 35; 39; 40; 41; 46; 47; 62; 64; 100; 104; 105; 106; 107; 108; 127; 323; 333; 344;

confiance: 4; 9; 47; 48; 70; 71; 74; 75; 78; 99; 103; 117; 118; 129; 143; 145; 148; 173; 220; 231; 240; 269; 272; 273; 274; 275; 279; 280; 283; 287; 288; 289; 290; 293; 298; 299; 300; 332; 333; 334; 335; 336; 337; 338; 345; 347; 349;

confidentialité: 13; 27; 31; 45; 107; 116; 119; 142; 202; 231; 334;

conflit: 5; 11; 13; 22; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 31; 35; 36; 38; 42; 47; 52; 53; 57; 58; 59; 61; 62; 67; 68; 74; 75; 76; 77; 79; 80; 84; 85; 87; 93; 94; 96; 97; 99; 100; 103; 104; 108; 115; 117; 118; 121; 123; 126; 130; 131; 132; 133; 137; 144; 147; 148; 149; 154; 155; 156; 157; 158; 159; 160; 161; 162; 163; 164; 165; 166; 167; 169; 171; 172; 173; 174; 175; 176; 197; 198; 199; 200; 201; 202; 203; 210; 212; 214; 215; 217; 221; 223; 225; 227; 228; 229; 230; 234; 235; 236; 246; 248; 270; 271; 273; 274; 276; 277; 281; 292; 294; 296; 298; 314; 315; 317; 318; 320; 322; 323; 328; 332; 336; 338; 344; 347; 348; 349; 350;

consentement: 27; 33; 34; 44; 64; 65; 73; 74; 100; 123; 142; 178; 331; 332; 336;

contrainte: 24; 36; 38; 39; 41; 46; 64; 65; 67; 69; 71; 99; 100; 102; 227; 324; 333;

courtier: 16; 20; 22; 103; 272;

broker: 20;

courtage: 18; 19; 20; 21; 23; 140;

dérivatif: 214; 276; 324;

désir: 8; 37; 38; 39; 54; 58; 65; 67; 71; 73; 74; 82; 90; 91; 93; 97; 99; 101; 123; 135; 136; 137; 139; 142; 145; 146; 147; 156; 157; 158; 159; 164; 173; 175; 180; 197; 201; 204; 217; 230; 236; 237; 271; 281; 293; 294; 295; 300; 301; 316; 320; 337; 339; 340; 346; 347; 369;

Développement Durable: 85; 87; 89;

dispositif: 18; 41; 46; 49; 64; 102; 129; 201; 202; 350; 371;

DRH: 22;

écoute: 12; 31; 66; 69; 74; 99; 111; 112; 114; 119; 122; 129; 131; 135; 136; 137; 143; 144; 154; 155; 156; 159; 160; 161; 162; 165; 172; 174; 205; 206; 209; 215; 231; 236; 237; 243; 248; 249; 252; 253; 274; 277; 278; 294; 300; 302; 308; 309; 316; 328; 336; 369;

éducation: 9; 12; 27; 29; 36; 40; 71; 74; 78; 81; 91; 102; 122; 129; 132; 194; 240; 348; 350;

émotion: 35; 39; 67; 77; 79; 82; 83; 92; 93; 94; 133; 149; 198; 221; 296; 297; 320; 347;

empathie: 32; 69; 71; 74; 111; 115; 118; 120; 133; 136; 143; 146; 162; 167; 170; 173; 219; 238; 246; 267; 274; 278; 279; 280; 334; 370;
 entretiens préliminaires 34; 69; 117; 118; 119; 120; 142; 181; 230; 231; 256; 266; 267; 268; 269; 274; 275; 280; 281; 296; 319; 336; 338;
 étayage: 60; 204; 212; 275; 341; 342;
 éthologie: 13; 57; 91; 137; 247; 274;
 guerre: 27; 36; 59; 80; 81; 84; 85; 94; 154; 155; 156; 175; 201; 349;
 hors-sujet: 151; 229; 230; 296;
 hostilité: 8; 59; 94; 138; 162; 163; 165; 168; 215; 220; 227; 324;
 illocution: 162; 242; 243; 244; 245; 249; 322; 324; 327; 342; 343; 344;
 imbrication: 314;
 impartialité: 12; 13; 17; 18; 22; 41; 43; 45; 73; 74; 99; 107; 108; 117; 119; 123; 126; 127; 130; 131; 137; 138; 139; 140; 141; 145; 178; 217; 218; 220; 231; 273; 274; 275; 276; 279; 280; 295; 323; 331; 334; 335;
 implication: 8; 9; 28; 94; 131; 132; 141; 159; 161; 249;
 indépendance: 12; 23; 106; 137; 140; 141; 178; 331; 334; 342;
 influence: 4; 42; 43; 64; 65; 70; 73; 102; 119; 127; 139; 140; 141; 148; 179; 197; 205; 215; 227; 228; 240; 246; 250; 267; 274; 279; 299; 314; 317; 318; 335; 337; 344; 369;
 interactionnisme: 250; 321;
 interruption: 188; 205; 206; 209; 249; 253; 302;
 juge: 5; 19; 24; 26; 31; 32; 33; 35; 37; 38; 39; 40; 41; 45; 46; 60; 64; 67; 68; 82; 99; 100; 101; 106; 107; 116; 122; 126; 135; 142; 143; 170; 187; 190; 233; 262; 263; 270; 272; 314; 315; 334;
 juridique: 5; 20; 23; 27; 28; 39; 41; 44; 46; 90; 106; 140; 371;
 justice: 8; 12; 17; 29; 30; 31; 33; 34; 36; 37; 42; 43; 45; 53; 75; 100; 126; 131; 169; 226; 233; 285;
 légitimation: 22; 25; 58; 74; 75; 103; 123; 138; 203; 234; 272; 274; 279; 331; 332; 337; 341;
 liberté: 29; 31; 63; 64; 99; 101; 122; 127; 128; 140; 202; 204; 246; 280; 301; 345;
 loi: 10; 21; 22; 23; 29; 32; 33; 40; 44; 45; 46; 56; 57; 81; 84; 88; 140; 163; 170; 184; 185; 189; 193; 194; 200; 216; 237; 244; 247; 249; 259; 260; 261; 262; 263; 320; 321;
 médiation civile: 39; 44; 45; 46; 47; 98; 107; 127;
 médiation d'affaire: 12; 19; 21; 75; 76; 79; 97; 103; 107; 116; 123; 132; 139; 140; 332;
 médiation de cohésion sociale: 51; 52; 54; 97;
 médiation familiale: 48; 49; 51; 97; 122; 368;
 médiation interculturelle: 10; 12; 16; 19; 20; 51; 54; 56; 57; 76; 97; 122; 139; 332; 350;
 médiation internationale: 12; 19; 23; 24; 26; 27; 28; 29; 64; 65; 94; 97; 99; 103; 119; 121; 132; 338;
 médiation non conflictuelle: 74; 115; 122; 277;
 médiation pénale: 8; 9; 10; 17; 18; 19; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 41; 46; 52; 64; 65; 73; 79; 80; 82; 83; 98; 100; 102; 104; 106; 107; 109; 116; 117; 122; 127; 132; 142; 178; 180; 181; 201; 202; 218; 232; 233; 270; 282; 293; 304; 318; 319; 337; 368; 370;
 médiation scolaire: 12; 47; 48; 49; 97; 122; 368;
 méthodologie: 12; 54; 63; 66; 68; 72; 301;
 mineur: 32; 33; 34; 37; 38; 39; 79; 100;
 motivation: 35; 38; 44; 58; 72; 82; 87; 93; 101; 102; 139; 242; 267; 268; 271; 281; 327; 339;
 négociation: 25; 28; 34; 35; 36; 65; 79; 80; 81; 82; 83; 84; 85; 88; 89; 90; 91; 92; 93; 94; 95; 96; 97; 100; 103; 105; 121; 124; 175; 213; 234; 281;
 neutralité: 12; 43; 108; 130; 131; 132; 133; 139; 141; 218; 228; 331; 334;
 non-directivité: 10; 18; 39; 44; 46; 53; 63; 65; 68; 69; 71; 72; 73; 99; 123; 135; 136; 145; 151; 227; 228; 236; 243; 246; 250; 293; 299; 301; 331; 333; 334; 337; 345; 346; 350;
 peur: 31; 55; 58; 59; 60; 74; 75; 78; 92; 99; 121; 122; 130; 133; 137; 148; 154; 155; 158; 159; 162; 163; 168; 173; 180; 198; 201; 204; 209; 261; 270; 271; 272; 274; 275; 276; 277; 287; 288; 289; 294; 296; 298; 299; 320; 331; 332; 336; 338; 339; 340; 346; 348; 349; 350;
 phénoménologie: 13; 161;
 prévention: 154; 173; 175;
 psychothérapie: 50; 71; 112; 115; 129; 150; 151; 158; 165; 168; 245; 247; 316; 337; 369;
 quartier: 43; 52; 56; 65; 122;

réactance: 72; 228;
 réconciliation: 10; 17; 36; 39; 41; 49; 57; 58; 63; 64; 65; 79; 82; 83; 85; 89; 90; 91; 92; 93; 94; 96; 97;
 101; 107; 123; 124; 137; 201; 222; 233; 270; 281; 292; 314; 336; 350; 369;
 reformulation: 109; 110; 111; 112; 113; 114; 115; 135; 138; 143; 144; 145; 148; 150; 172; 216; 219; 220;
 227; 228; 239; 240; 241; 242; 243; 244; 245; 251; 252; 254; 278; 279; 299; 305; 319; 325;
 345;
 regard: 8; 71; 93; 103; 109; 163; 164; 167; 180; 189; 201; 204; 210; 211; 213; 254; 284; 290; 291; 293;
 294; 298; 300; 305; 307; 308; 311; 319; 320; 323; 324; 325; 326; 328; 335; 343;
 réparation: 19; 20; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 38; 39; 40; 41; 43; 46; 64; 79; 82; 97; 100; 129; 201; 218; 233;
 268; 270; 293; 315; 318; 323; 350; 370;
 sauver la; face: 295; 297; 325; 343;
 sensale: 16; 272; 273; 275; 336;
 situation médiative: 10; 13; 62; 101; 123; 133; 178; 210; 212; 304; 324; 331; 334; 335; 337; 342; 345;
 techniques de médiation: 63; 77; 341; 343; 345; 347;
 thérapie: 49; 50; 78; 115; 150;
 tiers: 9; 12; 17; 18; 23; 25; 44; 45; 62; 64; 74; 99; 101; 104; 105; 107; 108; 109; 122; 123; 126; 127; 130;
 138; 140; 141; 159; 170; 179; 204; 210; 220; 273; 274; 275; 276; 277; 280; 295; 299; 332; 333;
 335; 339; 341; 342; 344; 348; 350; 370; 371;
 triangularité: 62; 107; 109; 123; 178; 230; 280; 334;
 trilogie: 13; 62; 108; 111; 114; 211; 216; 227; 228; 240; 253; 279; 320; 339; 344; 370;
 trope communicationnel: 211; 212; 217; 219; 220; 279; 294; 320; 326; 327; 343; 345;
 typologie: 32; 48; 83; 89; 161; 164; 331;
 valeur; illocutoire: 162; 241; 242; 243; 244; 245; 249; 322; 324; 327; 342;
 valeur perlocutoire: 245; 247; 322.

Résumé

M'interrogeant sur l'inflation du mot « médiation », j'ai passé en revue quelques unes des pratiques les plus courantes invoquant un terme dont j'ai pu en constater, dans certains cas, l'usage abusif. À partir de là, j'ai tenté de tracer les contours d'un concept en mal de définition. J'ai ainsi dégagé deux caractéristiques intrinsèques de la médiation, à savoir la triangularité et la non-directivité ainsi que ses deux prérequis que sont le libre consentement des participants et la légitimation du médiateur. Par ailleurs, j'ai constaté que la médiation ne s'appliquait pas qu'aux situations conflictuelles et que son enjeu n'était pas exclusivement affectif. Il peut être également matériel, donnant alors lieu à une médiation de type « négociatif ». En croisant ces deux variables, j'ai proposé une typologie des pratiques de médiation. Dans une seconde partie de ma thèse, je me suis livré à une analyse phénoménologique de la médiation, me servant de l'enregistrement de jeux de rôles. Cette analyse m'a conduit à élargir mon champ de vision, d'une « médiation » comprise comme « action du médiateur » à une réalité plus complexe que j'ai appelée « situation médiative » où le médiateur agit autant sur les participants qu'il est agi par eux. Cette situation, loin de se réduire à une pratique instituée, constitue un véritable phénomène social, fréquent dans la vie courante. La confiance que les participants accordent au médiateur, le rôle qu'ils lui font jouer en tant que « base de sécurité » comme alternative au face à face et sa fonction d'étayage de la communication constituent des conditions essentielles de la situation médiative avant même les techniques de médiation.

Mots clés: accord, base de sécurité, conciliation, confiance, conflit, étayage, médiation, négociation, non-directivité, réconciliation, tiers, trilogue..

THE MEDIATIVE SITUATION

Abstract

Wondering about the increasing use of the word « mediation », I reviewed some of the most common practices referring to this word which was, in some cases, misused. On this basis, I strived to draw the outline of a concept in need of definition. In doing so, I identified two characteristics of mediation, namely the triangularity and the non-directivity, as well as its two prerequisites, i.e. the consent of the participants and the recognition of the mediator. Moreover, I noted that mediation does not apply only to situations of conflict and that its stake is not exclusively emotional. It could be material, leading to a negotiating mediation. Crossing these two variables, I then propose a typology of mediation practices. In a second part of my thesis, I set up a phenomenological analysis of mediation, using video recordings of role playing. This analysis led me to broaden my own perspective, from a mediation as « mediator's action » to a more complex scenario that I called « mediative situation », where the mediator influences the participants and is in turn influenced by them. This situation, far from being restricted to an established practice, is indeed a social and frequent phenomenon. The confidence the participants have in the mediator, the role they give him/her as a « secure base » and as an alternative to the face to face situation, and his function in supporting communication, lay the basic condition of the mediative situation, a long way ahead of mediations techniques.

Keywords: agreement, conciliation, trust, conflict, mediation, negotiation, non-directivity, reconciliation, secure base, support, third party, trilogue.

Discipline: sociologie

CENTRE DE RECHERCHE BRETONNE ET CELTIQUE EA 4451
20 rue Duquesne - CS 93837 - 29238 BREST Cedex 3

FACOLTÀ DI SOCIOLOGIA
Largo Agostino Gemelli, 1 – 20123 MILANO